

Con base en el Art. 37 de la Ley 9158 Reguladora del SNCS

**INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE LA IMPLEMENTACION DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Banco Nacional de Costa Rica  
 NOMBRE DEL JERARCA: Bernardo Castro Araya  
 NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Alexis Caravaca Arias  
 INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2020

**Tabla 1.**  
**Principales productos, servicios y canales que Conglomerado BN**

Necesidad Financiera		Productos y servicios	Necesidad Financiera	Productos y servicios
1. Productos de Disponibilidad		1. Cuenta Corriente 2. Tarjeta de Débito Servibanca	1. Canales Digitales	1. Internet Banking Personal 2. Internet Banking Corporativo 3. Banca Telefónica 4. Banca Celular 5. BN Móvil 6. Redes Sociales 7. Centro de Llamadas 8. BN Sinpe Móvil 9. BN Mi Banco 10. Alertas Financieras 11. App BN Más Cerca 12. Blog Entre Vos y Yo
2. Productos de Ahorro		3. Cuenta de Ahorros 4. Certificado de Depósito a Plazo 5. Ahorro programado	2. Servicios	13. Transferencias Automáticas Programadas 14. BN Remesas Internacionales 15. Custodia de Inversiones 16. Comercio Electrónico 17. PayPal 18. Transferencias Internacionales 19. Cobranzas Internacionales 20. Quick Pass 21. BN Páguese 22. Pago Automático de Recibos 23. Conectividad 24. Compra y Venta de Dívisas 25. BN intermoneda 26. Cajitas de Seguridad 27. Buzón Nocturno 28. Recolección de Depósitos 29. Firma Digital
3. Productos de Inversión		6. Fondos de Inversión (BN-FONDOS) 7. Fondos Bursátiles (BN-Valores) 8. Fideicomisos		
4. Productos de Financiamiento		9. Crédito Hipotecario 10. Crédito de Consumo 11. Crédito Actividad Productiva 12. Crédito Comercial 13. Crédito Vehículos 14. Tarjeta de Crédito		
5. Productos de Seguridad		15. Seguro INS 16. Fondo de Pensiones (BN-VITAL)		
6. Canales Físicos		17. Red de Oficinas 18. Cajeros Automáticos 19. BN Servicios 20. Kioscos 21. Ejecutivo de Negocios 22. Puntos de Venta POS		

**Fuente:** Elaboración propia con base en los productos y servicios según Inteligencia Comercial del BNCR, 2020

**Tablas 2.**  
**Información Cualitativa de las recomendaciones**

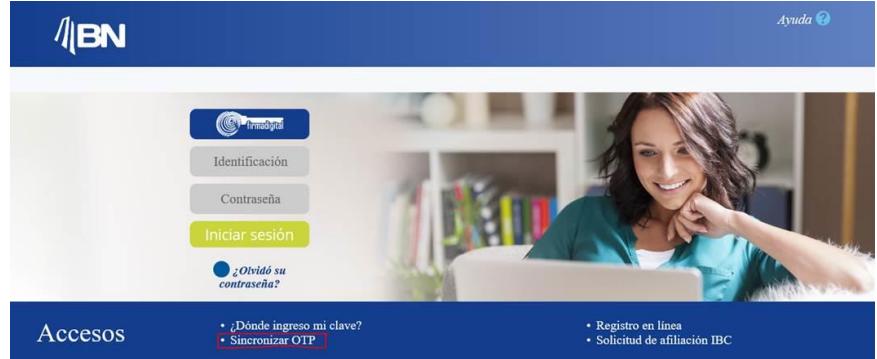
**Recomendaciones de la Contraloría de Servicios**

		Recomendación #CS-001-2020
RECOMENDACIÓN EMITIDA		<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p><i>Producto de la evaluación de Experiencia del Cliente publicado en el sitio de Mejora Continua, apartado programa de Voz del Cliente/ Resultados/Resultados SGO Cliente Interno:</i></p> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>Se debe realizar un plan de acción dado que la calificación obtenida en el Índice de Satisfacción es de un 78,97 para Contraloría de Servicios.</p>
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Servicio al cliente interno
UNIDAD ORGANIZACIONAL		Contraloría de Servicios / Dirección Gestión y Mejora Continua / Subgerencia General de Operaciones.
SUB DIMENSIÓN		Información / Calidad y confiabilidad
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
ACCIONES REALIZADAS	NO	<p>1) Se realizó la revisión de los resultados de las evaluaciones de Experiencia del Cliente de la Contraloría de Servicios, cuyos resultados fueron:</p> <p>I Semestre 2019 un 78.97%</p> <p>II Semestre 2019 un 80%</p> <p>De las oportunidades de mejora reportadas por los clientes internos de la CS, se destacan "Mejorar aspectos administrativos/organizacionales del proceso" con 8 en el I sem y 4 en el II sem, siendo el objetivo para trabajar con el fin de mejorar la experiencia de nuestros compañeros clientes y consecuentemente la mejora en los resultados futuros.</p> <p>Respecto a: "Atender de forma correcta (sin errores) consultas/trámites/solicitudes; se analizó que, en los meses de mayo a setiembre, se dio una serie de cambios en la CS (sistema, personal) que sin duda afectó la calidad de análisis de casos que ocasionaron deficientes asignaciones de casos a las oficinas. Esto afectó también en la percepción en aspectos como "mejorar la fluidez y rapidez de la comunicación" y "capacitar/formar al área", aspectos que ya no salen en la II evaluación, lo que indica que, con el haber completado el equipo de trabajo se mejora el servicio.</p> <p>Es claro que, se hace necesario la mejora de la herramienta tecnológica para mejorar el proceso de asignación, seguimiento y cierre de casos. Tarea que se espera solucionar con la integración de la CS al Módulo de Servicios Ocx.</p> <p>2) El análisis abarcó las oportunidades de mejora de las dos evaluaciones del 2019. Por lo que para el cierre de este plan del I semestre 2019 se toma como ejecutado, ya que las acciones siguientes son para cumplirse a marzo 2020.</p> <p>La copio como referencia.</p> <p>Sobre el proceso de la CS, se identificó mejoras para el subproceso de Reclamos Administrativos:</p>

	<p>1) Se generará y enviará una lista de los casos pendientes de respuesta a la Dirección de Seguridad, para que ésta nos envíe un reporte del estado. Este insumo, nos permitirá dar seguimiento ante la DS, acción que las oficinas ya no harán.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Danny, genera el insumo.</li> <li>b) Alexis, lo envía a la Dirección de Seguridad.</li> </ul> <p>2) Informar a las oficinas, el estado de sus casos, con la instrucción pertinente (responder al cliente, enviarnos la respuesta que se le envió al cliente, otros).</p> <p>3) Con la evidencia aportada por las oficinas, proceder a cerrar los casos, o bien instruir sobre temas como: recursos de revocatoria y/o apelación, etc.</p> <p>3) Cambio en el proceso: PR84MC01, actividad 6  Coordinar con la Dirección de Seguridad e Investigaciones para que realizar los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) A la hora de asignar el caso, se incluirá a coordinación operativa de seguridad para asegurarnos de que el reclamo le llegue con el número de gestión.</li> <li>2) Que, en el envío de los informes a las jefaturas y supervisores de las oficinas, también sea enviado a Contraloría de Servicios, con el fin de que, el informe sea incluido en el flujo y así redireccionarlos si es del caso. Esto, debido a cambios en las carteras.</li> <li>3) Solicitar a la Gerencia General que, las resoluciones de las apelaciones que son enviadas a las oficinas también sean enviadas a la Contraloría de Servicios. Esto, con el fin de que a nivel del SCGCS esté todo el caso completo.</li> </ul>
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDE IMPLEMENTAR</b>	N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>	N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>	Trabajo coordinado entre Dirección de Seguridad y la Contraloría de Servicios, así como, en cumplimiento de gobernabilidad del proceso de quejas y reclamos administrativos, la GG nos envía todos los informes finales de resolución de recursos de apelación en subsidio.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS EN LA MEJORA</b>	Calidad (Satisfacción del cliente (NPS), Salidas no conformes (SNC), Reprocesos, Quejas, Reclamos, Evaluaciones de calidad (Satisfacción del Cliente), Voz del cliente).

**Recomendación #CS-002-2020**

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>		<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p><i>Esta Contraloría de Servicios como ente asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda el Conglomerado BN, con el fin de:</i></p> <p><i>Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes.</i>  <i>Daño a la reputación e imagen del Conglomerado BN.</i>  <i>Pérdida de negocios y de clientes.</i></p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar una identificación de las causas generadoras de las inconformidades de los clientes en el proceso de migración IB.</li> <li>2) Generar anticipadamente los protocolos que las oficinas deben aplicar para solucionar en sitio los requerimientos de los clientes.</li> <li>3) Apoyarse con Soporte al Negocio.: </li> </ol>
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>	Internet Banking	
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>	Monitoreo de Operaciones y Servicios Tecnológicos / TI	
<b>SUB DIMENSIÓN</b>	Tramitología y Gestión de Procesos / complejidad y funcionalidad del canal	
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<p>No se realiza nuevo plan de mejora ya que se indica por parte de Harol Bustos las acciones que se tomaron al realizar el cambio de <b>portwise</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El día 08-03-20 se llevaron a cabo los trabajos que se informaron a toda la Red de Oficinas mediante Oficio SGO-029-2020, correspondientes al Apagado de Portwise. Favor tener presente que se presentarán dos escenarios de clientes que no realizaron la migración, con especial atención al segundo escenario (Clientes HW Token):           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Clientes con factores de autenticación de Software Token o Certificado Digital, serán definidos como básicos (usuario/clave) y podrán acceder a IB con los privilegios transaccionales definidos en este nivel. Para volver a obtener su nivel de seguridad de multifactor deberán realizar en IBP, el proceso de enrolamiento para el uso de software token o certificado digital, según corresponda. Utilizando las transacciones actualmente disponibles para esos procesos.</li> <li>2) En el caso de clientes con token llavero deberán de utilizar la opción de “sincronización de token” que está en la pantalla de inicio de IB. Si esta opción presenta algún inconveniente deberán desplazarse a las oficinas para que adquieran un nuevo dispositivo.</li> </ol> </li> </ol>	

	
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>	
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>	
<b>MEJORA ALCANZADA</b>	Se definió un proceso a ejecutar según tipo de cliente para atender los casos reportados.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>	N/A.

**Recomendación #CS-003-2020**

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>	<b>Hallazgo o evento denunciado:</b>	
	<p><i>Producto de las Oportunidades de mejora que los clientes internos de la Contraloría de Servicios escribieron en la evaluación de Experiencia del Cliente 2019. La CS identificó como causas principales de esas inconformidades de sus clientes, los tiempos de respuesta a los informes técnicos que emite la Dirección de Seguridad e Investigaciones que los obliga a estar informando al cliente el estado, siempre con los mismos argumentos. Esto concuerda con las solicitudes constantes de las jefaturas de oficinas a fin de mejorar el proceso de análisis de los reclamos administrativos por parte de la Dirección de Seguridad.</i></p>	
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Canales Físicos / Red de Oficinas.
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Dirección Seguridad e Investigaciones
<b>SUB DIMENSIÓN</b>		Tramitología y Gestión de Procesos.
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza sesión de trabajo con la CS en la que se analiza el subproceso Reclamos Administrativos, donde se acuerda como se tramitarán los casos, tomando en cuenta el tiempo establecido por ley.</li> <li>2. Cambios en la operación y estructura, esto sin realizar incremento de plazas a nivel de la Dirección sino ajustando funciones para fortalecer la gestión de análisis y respuesta de casos de fraude externo.</li> <li>3. Además de gestionar una mejora en los tiempos de respuesta se mantiene el compromiso de mejorar la percepción del cliente sobre dicha gestión.</li> </ol>	
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>	N/A.	
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>	N/A.	
<b>MEJORA ALCANZADA</b>	<p>Mejoras en la experiencia del cliente interno y externo con la baja en los tiempos de respuesta para los reclamos administrativos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se generará y enviará una lista de los casos pendientes de respuesta a la Dirección de Seguridad, para que ésta nos envíe un reporte del estado. Este insumo, nos permitirá dar seguimiento ante la DS, acción que las oficinas ya no harían.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Danny, genera el insumo.</li> <li>b) Alexis, lo envía a la Dirección de Seguridad.</li> </ol> </li> <li>2) Informar a las oficinas, el estado de sus casos, con la instrucción pertinente (responder al cliente, enviarnos la respuesta que se le envió al cliente, otros).</li> <li>3) Con la evidencia aportada por las oficinas, proceder a cerrar los casos, o bien instruir sobre temas como: recursos de revocatoria y/o apelación, etc.</li> </ol>	
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>	N/A.	

**Recomendación #CS-004-2020**

<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p>Se les asignó el caso 29725-2020 en el que nuestro cliente describe todo lo acontecido al intentar realizar un depósito en la agencia de La Sabana. En el relato del cliente, es visible lo difícil que fue para él recibir una buena asesoría y trato adecuado por parte de algunos colaboradores de la oficina. (según lo expuesto por el cliente)</p> <p>Por lo que se registra un plan de mejora para que se atiendan los siguientes puntos:</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar una identificación de las causas generadoras de la deficiente aplicación del proceso operativo. (el depósito fue recibido en la agencia de Pavas, sin inconveniente según relata el cliente)</li> <li>2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el sistema de acciones correctivas.</li> <li>3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán.</li> </ol> <p>Con lo anterior, se pretende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Evitar que situaciones como estas se repitan y puedan causar aumento de quejas relacionadas al trato brindado a los clientes.</li> <li>-Daño a la reputación del BN.</li> <li>-Pérdida de Clientes.</li> </ul>		
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		
<b>SUB DIMENSIÓN</b>		
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sesión de trabajo con los Cajeros aprovechando lo mencionado por el cliente.</li> <li>2) Se comenta la forma de atención que se dio y se le debe dar a los clientes.</li> <li>3) Se comenta lo ocurrido, aun cuando no hay un elemento que nos garantice que el mismo dinero presentado en la sabana fue el llevado a pavas, si se hace ver al cajero la forma de atención y la empatía que debe existir.</li> </ol>		
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		
<p>Se ha logrado más empatía con los clientes, se le sigue recordando a los colaboradores la mejor forma de atención y aclarar a los clientes.</p>		
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		

### Recomendación #CS-005-2020

#### Hallazgo o evento denunciado:

*Se informa sobre el aumento de quejas para los 2 Cuatrimestres 2020.*

*Como puntos observados, se informa los generadores de quejas que permitirán:*

Incidencia	Cuadro II Oficinas de Servicio con <b>mayor aumento</b> de quejas por Caustrimestre durante el 2020 vs 2019										
	SUMAS TOTALES 2020						VARIACION 2020		TOTAL		VARIACION
	BIMENSUALES			CUATRIMESTRES		CUATRIMESTRAL		ANUAL		INTERANUAL	
	Ene Feb	Mar Abr	May Jun	Jul Ago	I Cuatri	II Cuatri	I vs II	2020	2019	2019 vs 2020	
Paraíso-28	6	2	7	3	8	10	2	18	3	15	

Oficina Paraíso	+/-	ene	feb	abr	may	jun	jul	ago	Total general	
									2020	2019
Actitud del personal		1	1		2	1	1	6		
Error en el desempeño del funcionario				1	2		1	4		
Tiempos de respuesta	2					1				3
Eventos no autorizados por el cliente					1		1	1		3
Seguimiento de gestiones con clientes	1						1			2
Condiciones ambientales y físicas					1					1
Medidas de seguridad				1						1
Horarios de atención							1	1		
Desacuerdos del cliente						1		1		
Incumplimiento Ley 7600 y 7935	1							1		
<b>Total general</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	

*1- Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes.*

*2- Eliminación de posibles perjuicios económicos al cliente, al BN y a los colaboradores.*

*3- Daño a la reputación del BN.*

*4- Pérdida de clientes.*

#### Recomendaciones:

- 1) Realizar una identificación de las causas generadoras de las quejas que llevó a la oficina de paraíso ser la que más aumentó las quejas a agosto 2020.
- 2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el sistema de acciones correctivas.
- 3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán.

#### RECOMENDACIÓN EMITIDA

#### BIEN o SERVICIO AFECTADO

Canales Físicos / Red de oficinas.

#### DEPENDENCIA INVOLUCRADA

Oficina Comercial Paraíso

#### SUB DIMENSIÓN

Atención de la Persona Usuaria

#### HUBO ACEPTACIÓN

SI	X
NO	

- 1) Revisión de Casos de los Incidentes reportados a la Oficina a fin de gestionar responsabilidades en caso de que sean faltas atribuibles a algún Colaborador.
- 2) Instancias por Servicio al Cliente; Cabe mencionar que esto ya se viene aplicando desde el mes de mayo 2020
- 3) En incidentes que son atribuibles a un funcionario en específico se generaron instancias e incluso se dio un caso de reincidencia y fue elevado para un proceso abreviado en relaciones laborales, mismo que todavía no concluye; por otra parte el día 29-05-2020 se le envió un informe a doña Ailey Solano sobre los incidentes a esa fecha y acciones correctivas que se aplicaron con el propósito de disminuir la cantidad de casos futuros, cabe recalcar que la mayoría de los incidentes no obedecen a mala atención por parte de los funcionarios, son quejas más generales, por aspectos como gestiones de cobro, autobanco y exceso de público en el banco

#### ACCIONES REALIZADAS

<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>	N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>	N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>	Se logró bajar la incidencia en quejas a solo 1 en el 3er cuatrimestre 2020.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>	

**Recomendación #CS-006-2020**

**Hallazgo o evento denunciado:**

*Se realiza presentación de resultados de la incidencia en la Oficina de Limón 001, con la presencia del equipo gerencial liderado por Jorge Quintero París.*

Incidencia	Cuadro II Cantidad de Quejas por Oficinas de Servicio durante el año 2019 vs 2018										
	TOTALES 2019				VARIACIONES 2019			TOTAL		VARIACION	
	TRIMESTRES				TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	INTERANUAL	2019	2018	
	I	II	III	IV	I vs II	III vs IV	I vs II		2019	2018	2018 vs 2019
Limón-1	7	19	24	12	12	-12	10		62	13	49
San Pedro-80	14	18	13	14	4	1	-5		59	53	6
La Sabana-87	8	7	11	20	-1	9	16		46	22	24
Oficina principal crédito	11	15	10	6	4	-4	-10		42	38	4
Oficina principal servicio al cliente	6	4	26	5	-2	-21	21		41	14	27
...	...	...	...	...	...	...	...		...	...	...

**RECOMENDACIÓN EMITIDA**

*Como puntos observados, se informa los generadores de quejas que permitirán:*

- 1- Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes.
- 2- Eliminación de posibles perjuicios económicos al Cliente, al BN y a los Colaboradores.
- 3- Daño a la reputación del BN.
- 4- Pérdida de Clientes.

**Recomendaciones:**

- 1) Realizar una identificación de las causas generadoras de las quejas que llevó a la Oficina de Limón ser la que más aumentó las quejas en el 2019.
- 2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el Sistema de Acciones Correctivas.
- 3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán.
- 4) Hacer un informe del caso.

**BIEN o SERVICIO AFECTADO**

Canales Físicos / Red de oficinas.

**DEPENDENCIA INVOLUCRADA**

Oficina Comercial Limón

**SUB DIMENSIÓN**

Atención de la Persona Usuaria

**HUBO ACEPTACIÓN**

<b>SI</b>	X
<b>NO</b>	

**ACCIONES REALIZADAS**

1. En sesión de trabajo con el Contralor de Servicios y Equipo Gerencial, se identificó la causa: Molestia por parte de los clientes, con el cierre de la oficina 132. Falta de empatía por el cliente, por parte de algunos funcionarios. Falta de seguimiento de algunos casos de la Contraloría de Servicios.
2. Se realizaron reuniones con los funcionarios. Talleres se servicio al cliente con los funcionarios de ambos turnos. Análisis de los casos con los funcionarios, para ver la percepción del cliente hacia el trato recibido.

**RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR**

N/A

**SOLUCIÓN ALTERNATIVA**

N/A

**MEJORA ALCANZADA**

En el 2020 fue la Oficina de la Red que más quejas disminuyó en el año:

Incidencia	Cuadro II Oficinas de Servicio con mayor desminución de quejas por Diciembre durante el 2020 vs 2019										
	TOTALES 2020				VARIACIONES 2020			TOTAL		VARIACION	
	TRIMESTRES				TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	INTERANUAL	2020	2019	
	I	II	III	IV	I vs II	III vs IV	I vs II		2020	2019	2020 vs 2019
Limon-1	4	6	2	4	2	2	-4		16	62	-46
Oficina principal servicio al cliente	4	4	4	2	0	-2	-2		14	41	-27
C.C. Paseo de las flores-192	5	1	0	1	-4	1	-5		7	34	-27
C.C. Terramall-188	3	1	2	4	-2	2	2		10	34	-24

**ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA**

Reuniones de seguimiento en temas de quejas presentadas por los clientes.

**Recomendación #CS-007-2020**

RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b></p> <p><i>Producto de la recurrencia en quejas relacionadas al Cajeros Automáticos de la Oficina de Guápiles, (adjuntas la lista de casos), se solicita:</i></p> <p><i>Fecha límite 28-02-20</i></p>
-----------------------	--

<p><i>Con lo anterior, se pretende:</i></p> <p>1- Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes.      3- Daño a la imagen por cuanto se comenta mucho en redes sobre el tema.      4- Pérdida de Clientes.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realizar una identificación de las causas generadoras de las quejas que llevó al aumento de quejas por el tema de Cajeros Automáticos.</li> <li>2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el Sistema de Acciones Correctivas.</li> <li>3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán.</li> </ol>		
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Canales Físicos / Cajeros Automáticos.
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Oficina Comercial Guápiles
<b>SUB DIMENSIÓN</b>		Atención de la Persona Usuaria / Acceso al Sistema o Canal.
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS 1/</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es importante mencionar que la oficina Guápiles tiene 4 ATMs a saber, 3 en Lobby del BN y 1 en el Centro Comercial Palza Quizatlan (no bancario). 2- El ATM no bancario fue sacado de operación desde junio del 2019 para iniciar el proceso de remodelación del cubículo y todavía está en proceso por pasividad del dueño del Centro Comercial aun con la intervención de la Sub Gerencia de Operaciones.</li> <li>2. Terminar el proceso de remodelación de la obra, ya que está a más de un 80% de la misma, pero que, desde marzo, con la llegada del COVID 19 a nuestro país, se ha visto retrasado el proceso nuevamente, siendo que falta tan solo conectar las cámaras de CCTV, corregir la instalación de aire acondicionado que presentó alguna falla y conexión como tal del dispositivo o ATM.</li> <li>3. Se le brinda seguimiento a las diferentes Direcciones responsables del proceso.</li> </ol>	
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>	N/A	
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>	N/A	
<b>MEJORA ALCANZADA</b>	Se concluyó la remodelación del ATM no bancario desde octubre 2020 y consecuentemente se disminuyó las quejas a cero.	
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>	N/A	

Recomendación #CS-008-2020	
<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>	<b>Hallazgo o evento denunciado:</b>
	<i>Caso relacionado a un cliente que se le afectó en cobro judicial, por la presentación tardía de documentos relacionados, producto de una aplicación inadecuada de la administración del Teletrabajo (ver caso completo adjunto en este formulario).</i>

		<b>Recomendaciones:</b>
1. Verificar aplicación de lo establecido en la Normativa de Teletrabajo y establecer las correcciones para no impactar negativamente la Experiencia de Servicio		
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Canales Físicos / Ejecutivos Cobro Judicial
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Cobranzas
<b>SUB DIMENSIÓN</b>		Atención de la Persona Usuaria / Seguimientos a las gestiones de clientes
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>En el caso particular es aislado dado que correspondía un caso don del abogado director que falleció de lo cual se envió un correo a los ejecutivos de cobro de como abarcar este tipo de situaciones. Cabe indicar que en el caso que originó la mejora se solventó la presentación de finiquito.</li> <li>Además, se recordó a los Ejecutivos de Cobro Judicial, que en lo que respecta al teletrabajo esto no es impedimento para realizar nuestras funciones de forma correcta.</li> </ol>
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Alineamiento en lo establecido al Teletrabajo.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		N/A

### Recomendación #CS-009-2020

<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>	<b>Hallazgo o evento denunciado:</b>
	<p><i>Dice el cliente, que el Ejecutivo no le explica al cliente sobre los requisitos, condiciones y beneficios del producto servicio obtenido el Ejecutivo tiene poca amabilidad ante el cliente. - El cliente tiene poca satisfacción con la resolución final de su trámite con el Ejecutivo.</i></p>

		<b>Recomendaciones:</b>
1. Se les solicita abordar el caso con el ejecutivo, solucionarle al cliente y asesorar al ejecutivo de cómo se debe atender a los clientes cuando presentan un requerimiento que le permita lograr su satisfacción.		
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Canales Físicos / Ejecutivos de Negocios
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Banca de Desarrollo
<b>SUB DIMENSIÓN</b>		Atención de la Persona Usuaria / Seguimientos a las gestiones de clientes
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		<p>1. Se le ha instruido al señor Ejecutivo de cómo abordar a los clientes:            Lo primero que tiene que hacer, saludar, identificarse, preguntar el nombre del cliente, saber escuchar al cliente para así asesorarlo y con ello si es del caso analizar si es sujeto de crédito, y luego pedirle los requisitos según sea el plan de inversión (producto) a esto se le ha dado Seguimiento.</p>
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Se refrescó el tema de servicio al cliente al ejecutivo.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		N/A

### Recomendación #CS-010-2020

**RECOMENDACIÓN EMITIDA**

**Hallazgo o evento denunciado:**

*Se reportan algunos casos de clientes que cuentan con el servicio de SINPE Móvil sin estar al tanto de que se encuentran afiliados a dicho servicio.*

*Al consultar con los compañeros de Productos de Captación nos indican lo siguiente:*

*"Actualmente se matriculan de manera automática a BN SINPE Móvil las cuestas CES (por una decisión comercial del banco) que se apertura por sitio web y APP BN Más Cerca (clientes nacionales y extranjeros con cédula DIMEX). Los clientes con pasaporte se aperturan con otra metodología en oficinas y estas no tiene relación con SINPE Móvil. Sin embargo, si un cliente ya posee el servicio de SINPE Móvil relacionado a un número de teléfono, no va a permitir realizar una segunda afiliación de conformidad a lo establecido por el BCCR.*

*Por consiguiente, el cliente cuando apertura la cuenta y establece el número de celular, el sistema procede a validar si posee el servicio afiliado y caso contrario procede con la afiliación respectiva. El problema reside en que el cliente ponga en el formulario un número que no sea el propio (pero este dato lo estipula el cliente) o bien que cambie de línea y no se presente al banco a cambiar el número de línea celular dado que dicho trámite es propio del cliente y el BN desconoce si el cliente cambió de número, operador, etc."*

*Esto ocasiona que el cliente no se entere que está afiliado; por consiguiente, cuando va a retirar o devolver la línea, no sabe que debe realizar la desafiliación.*

*Clientes que reclaman que no han firmado algún contrato relacionado al servicio de SINPE Móvil. Clientes que realizaron transferencias por SINPE Móvil y el dinero ingreso a otra cuenta.*

**Recomendación:**

Realizar un estudio integral del proceso de la afiliación automática del SINPE Móvil; con el fin de:

- Determinar las mejoras del proceso que permita mejor experiencia de servicio para nuestros clientes.
- Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes.
- Salvaguardar la reputación del BN y Evitar la pérdida de Clientes.

<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Canales Digitales / SINPE Móvil	
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Inteligencia Comercial Desarrollo y Personas	
<b>SUB DIMENSIÓN</b>		Información / Calidad y Confiabilidad	
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X	
	<b>NO</b>		
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		Una vez realizada la investigación con el CPC nos informa que solo aquellas cuentas CES que se aperturan por el sitio web <a href="http://www.bnrcr.fi.cr">www.bnrcr.fi.cr</a> o a través del APP BN Más Cerca el servicio Sinpe Móvil queda afiliado automáticamente en caso de que el número de teléfono no tenga afiliado el servicio desde el BN u otro banco.  Como parte del plan de mejora que vamos a trabajar, es incluir para ronda 12, dos requerimientos en la cual, por los canales de apertura actuales de CES, el cliente tenga la opción a través de una casilla de selección indique si desea que se le afilie el servicio de SINPE Móvil o no al número de teléfono que indicó (y no que se haga automáticamente) y a su vez por medio del documento de términos y condiciones se haría una actualización incluyendo una.	
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A	
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A	
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Satisfacción del cliente con el proceso de afiliación de SINPE Móvil al incorporarle su autonomía en la inclusión de su número de teléfono.	

ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA	N/A
---	-----

### Recomendación #CS-011-2020

RECOMENDACIÓN EMITIDA	<p><b>Hallazgo o evento denunciado:</b>            Se presenta queja de un cliente que debe ser abordada por el Director de Zona:</p> <p><i>"Yo los invito a que realicen una encuesta a nivel de Florencia a ver q conclusiones sacan ahí son lentos para atender no son ágiles el gerente es un arrogante q debería d estar disponible para atender como se debe al cliente le pregunté q xq la aplicación de Play Store de BN no permitía obtener pantallazos y q me dijo ponga la queja donde crea pertinente xq no sé nada x eso , disculpen pero no es una respuesta de un gerente de agencia, él debe de evacuar la duda mía y no evadir lo q le pregunto pónganlo a trabajar a ese mae q agilice esa agencia".</i></p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión del tema actitudinal (compromiso y comprensión de los requerimientos de los clientes).</li> <li>2. Realizar las mejoras para evitar la recurrencia en quejas.</li> </ol>	
	<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b> Canales Físicos / Red de Oficinas	
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b> Oficina Comercial Florencia		
<b>SUB DIMENSIÓN</b> Atención de la Persona Usuaria / Actitud		
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se adjunta extracto de la respuesta enviada al cliente por el Director de Zona, de igual forma don Mario conversó con el cliente directamente.  <i>"Reciba un saludo cordial de parte del Banco Nacional y a la vez las sinceras disculpas por la situación presentada con el gerente de la oficina de Florencia y los inconvenientes que esto le pueda haber generado.</i>  <i>Luego de nuestra conversación me permito informarle que la administración ha dialogado con el compañero para hacer referencia al punto de mejora sobre el evento dado. Los clientes son la razón de nuestra labor y es nuestro deseo darles un servicio de excelencia.</i></li> <li>2. Don Mario se reunión con don Erick Torres y detallaron sobre la queja del cliente, el cual quedaron en el acuerdo que el cliente debe siempre tener un servicio al cliente excepcional y que no deben repetirse.</li> </ol>
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Se refrescó el tema de servicio al cliente al Gerente.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		N/A

### Recomendación #CS-012-2020

		<b>Hallazgo o evento denunciado:</b>  Se presenta queja de un cliente que amerita acciones por parte de la Oficina de Sabanilla:  "....Aquí el tema por el que expongo mi inconformidad ante la CS, es por la falta de conocimiento o bien, falta de servicio al cliente para llevar mi caso, porque desde el día uno no se me brindó la instrucción de cómo proceder de forma correcta... ".  <i>Se le asignó el caso 29723-2020 en el que la cliente describe todo lo acontecido al requerir la presentación de un reclamo administrativo por un fraude que le realizaron mediante la llamada telefónica.</i>  <i>En el relato de la señora, es visible lo difícil que fue para ella recibir una buena asesoría por parte de algunos colaboradores de la oficina de Sabanilla, al indicarle que llamarla a una oficina, que fuera a otra oficina, etc. cuando desde el puesto de trabajo podían hacer las consultas pertinentes y así asegurarse de instruir bien a la señora sobre el problema que estaba enfrentando:</i>
<b>RECOMENDACIÓN EMITIDA</b>		<b>Recomendaciones:</b>  1) Realizar una identificación de las causas generadoras de la deficiente aplicación del proceso operativa de Reclamos Administrativos. 2) Establecer un plan de acción que debe registrar en el Sistema de Acciones Correctivas. 3) Realimentar al personal a cargo sobre las causas y las acciones que se tomarán. 4) Brindar seguimiento estricto sobre el caso del cliente.
<b>BIEN o SERVICIO AFECTADO</b>		Canales Físicos / Red de Oficinas
<b>DEPENDENCIA INVOLUCRADA</b>		Oficina Comercial Sabanilla
<b>SUB DIMENSIÓN</b>		Información / Calidad y Confiabilidad
<b>HUBO ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	X
	<b>NO</b>	
<b>ACCIONES REALIZADAS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Las causas ubicadas básicamente corresponden a la poca información recopilada en la entrevista al cliente para determinar lo sucedido. Faltó empatía y comprender los problemas que se le generaron al cliente producto de la llamada fraudulenta.</li> <li>2) Se gestiona al personal para actualizarle el protocolo de atención de fraudes e instarles a ir más allá de lo que el cliente indica, indagando las situaciones concretas para ofrecer un servicio de calidad desde la primera vez que se le atiende.</li> <li>3) Se actualiza al personal con el procedimiento y protocolo a seguir.</li> <li>4) El 05/10/2020 se procede con el envío de la respuesta al cliente y se le brinda contactos para consultas futuras del caso.</li> </ul>
<b>RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR</b>		N/A
<b>SOLUCIÓN ALTERNATIVA</b>		N/A
<b>MEJORA ALCANZADA</b>		Repaso de lo instruido normativamente para la atención de reclamos administrativos.
<b>ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA</b>		N/A

**Tablas 3.**  
**Información Cuantitativa de las recomendaciones**

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE LAS RECOMENDACIONES						
Términos Absolutos*				Términos Relativos		
Total Emitidas	Total Gestionadas	Total en Proceso	Total que No fueron aceptadas	Porcentaje que fueron gestionadas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron aceptadas
12	12	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



Tabla del Informe  
Anual del jerarca CS B

## BANCO NACIONAL DE COSTA RICA



**Bernardo Castro Araya**  
**Gerente General**

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito."