

ARTÍCULO 6.º

Sesión Ordinaria No. 12375, del 8 de julio de 2019

En relación con la cumbre anual 2019 del consorcio de instituciones financieras Global Banking Alliance for Women, denominada *Construyendo resiliencia a través de la inclusión*, que se llevó a cabo del 17 al 19 de junio del 2019, en la ciudad de París, Francia, y el informe verbal consignado en el artículo 10.º, sesión 12.368 del 24 de junio del 2019, la directora señora Ruth Alfaro Jara presentó el documento denominado ***Informe de participación "Summit 2019 Construyendo Resiliencia a través de la inclusión" Financial Alliance for Women***, suscrito por ella y por la señora Cinthya Morera Hernández, directora de área de Desarrollo y Mujer.

Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Cinthya Morera Hernández, con el propósito de desarrollar una presentación al respecto.

Inicialmente, la señora Morera Hernández señaló que el Banco Nacional es miembro activo del Financial Alliance for Women. Asimismo, comentó que participaron en el *Foro Líderes del Mercado de la Mujer*, en el que compartieron diversos conocimientos y experiencias. Destacó que el Banco fue reconocido en la categoría *Women's Market Champion Engagement Award for Americas*. De seguido, brindó una amplia explicación sobre las lecciones aprendidas en este evento, dentro de las cuales mencionó que el mundo se está transformando digitalmente, por lo que los bancos deben visualizar esto como una oportunidad y no como una amenaza. Expresó que en ese alineamiento se requiere una rápida adaptación a las tecnologías. Indicó que los bancos deben promover políticas y propuestas para cerrar brechas y ofrecer soluciones que tengan sentido para las mujeres. Agregó que las mujeres hoy se enfrentan a diferentes obstáculos, entre ellos: menos tiempo para buscar empleo, pasan más tiempo como cuidadoras, tanto de sus hijos como de sus padres, y tienen menos acceso a la digitalización. Enfatizó en que los bancos deben entrenar mucho a su personal, con el fin de que les hablen a las mujeres de manera

diferente sobre los riesgos, ser más humanos, la atención debe ser auténtica y deben abocarse a la empatía, dado que las mujeres son más emocionales. Asimismo, señaló que es necesario ajustar los modelos de servicio del Banco.

La directora Alfaro Jara consultó sobre qué estrategias pueden implementarse para mejorar el servicio al cliente.

La señora Morera Hernández respondió que en los últimos dos años la fuerza de ventas recibió una capacitación en materia de género; sin embargo, destacó que eso debe ser constante para brindar un mejor servicio al cliente. Continuó la exposición comentando que las mujeres están dispuestas a destinar el 90% de sus ingresos a protección, una vez cubiertos gastos básicos, por lo que existe un alto potencial en productos de seguros. Además, dijo que toda campaña comercial debe pensarse y desarrollarse desde las emociones, para que pueda mejorar la experiencia del cliente. Acotó que la tecnología facilita la recopilación de datos para favorecer la inclusión financiera. Asimismo, añadió que es necesario contar con datos y trabajar en la definición de KPI's (indicadores clave) que permitan medir la evolución en el mercado. Por otra parte, señaló que el *networking* y encadenamiento para las mujeres sigue siendo un aspecto muy importante para desarrollo, especialmente para las empresarias, por lo que es un factor a valorar por los bancos como parte de su oferta de valor. Luego, señaló la prioridad para la banca de trabajar en la elaboración de *Journey Customer Maps(JCM)*. Expresó que actualmente los productos deben adaptarse a los clientes y es muy importante pensar en las soluciones a los problemas de estos. Indicó que las agendas de los bancos, a nivel global, dan prioridad a los siguientes cuatro aspectos, según lo analizado en cada uno de los foros: transformación digital, experiencia del cliente, género y financiamiento en temas verdes. Por último, señaló algunas recomendaciones, a saber: i) ser promotores de políticas gubernamentales que fomenten el desarrollo de las mujeres en Costa Rica (el Banco Nacional se incorporó como uno de los aliados estratégicos en la iniciativa de paridad de género de Costa Rica, que promueve el Gobierno de la República); ii) la transformación digital debe considerar el desarrollo de la experiencia para las mujeres con soluciones disponibles en un solo lugar, para

ayudarles en el ahorro de tiempo; iii) realizar encuestas permanentes sobre el acceso a financiamiento, para que las soluciones respondan a esas necesidades; iv) instaurar la política de NPS por género y empezar a generar conocimiento, resultados y acciones concretas que permitan mejorar la experiencia de servicio para las mujeres; v) si el Banco desea evolucionar en materia de inclusión de género hacia lo interno de la organización, debe tener un mayor equilibrio entre hombres y mujeres en mandos medios y superiores, valorando políticas internas; vi) analizar el interés y conveniencia de programas que preparen a las mujeres para el retiro (algunos bancos están apostando a este tipo de iniciativas); vii) establecer un vínculo con Mastercard con el propósito de diseñar la propuesta de valor para el cliente, con apoyo del *Financial Alliance for Women*; viii) valorar con BN Corredora de Seguros tener una plataforma de información en los siguientes temas: asesoría en sucesiones y herencias, mejoras en su casa cuando tiene que cuidar a un adulto mayor y chequeos para su bienestar; ix) revisar esquemas de incentivos y pago en materia de seguros; x) impulsar programas desde sostenibilidad para niñas y jóvenes a fin de motivarlas y empoderarlas en campos como la tecnología, e impactar en el cierre de brechas de género. Doña Cinthya ahondó en cada una de las citadas recomendaciones.

La directora Solano Brenes agradeció a doña Ruth y a doña Cinthya por el informe brindado, el cual, en su opinión, está muy completo. Dijo que desea manifestar una inquietud en dos vías: en primer lugar, que este tema refleja la importancia para la Junta Directiva y la Administración Superior de brindar ese apoyo, como se ha venido haciendo, e impulsar la banca mujer, no solo por el convencimiento de que la inclusión es uno de los nortes, sino porque representa una gran oportunidad para el Banco, desde el punto de vista de negocio financiero. Expresó que, en aras de tener un retorno mayor de la inversión en estas actividades, es importante que, una vez que se presentan este tipo de informes a la Junta Directiva, se materialicen en los planes de trabajo y en aquellas instancias encargadas de la ejecución. Resaltó la importancia de incluir este tema en los procesos de formación y de capacitación, desde Desarrollo Humano, para que la atención al público por parte de los

colaboradores tenga esa sensibilidad y no la invisibilización que subconscientemente todavía se hace a las mujeres. Añadió que, entendiendo que estas representan en nuestro país y en Latinoamérica un porcentaje muy importante en la decisión de compra, se debe diseñar el mencionado proceso de formación y de capacitación, al cual habría que dedicarle los recursos necesarios, por cuanto es un proceso de sensibilización para que los ejecutivos del Banco puedan entender la importancia de ser inclusivos en los proyectos de las mujeres. Por otra parte, indicó que los procesos que ha realizado el segmento mujer son importantes en la imagen de esta institución y se deberán continuar apoyando todos los esfuerzos efectuados desde esa dependencia.

La señora Morera Hernández indicó que el año pasado y antepasado se hizo una capacitación para sensibilizar a la fuerza de ventas en aspectos de atención a la mujer, la cual fue muy interesante. Comentó que más que una capacitación, debería ser un proceso permanente, dado que no solo se da en el Banco Nacional, sino en la banca internacional. Expresó que conforme se avance en la experiencia del cliente, se debe adaptar la capacitación en aspectos de género y otros, con el fin de que dicha fuerza de ventas realmente pueda darle asesoría. Opinó que esto se debe trabajar conjuntamente con Desarrollo Humano. Luego, indicó que la Subgerencia de Banca Desarrollo y Personas, específicamente ella y la señora Sheila Villalobos, directora de Productos de Captación y Servicios, están trabajando en una propuesta de capacitación integral para la fuerza de ventas, en la cual se incorporará el tema de género.

La directora Alfaro Jara expresó que, anteriormente, en esta sesión, se habló de las visitas que se realizan a las diferentes zonas del país. Indicó que, además de lo dicho, se deben considerar los requerimientos de cada mujer, de acuerdo con la zona en que se ubique. Indicó que hay que abocarse a escuchar cuáles son las necesidades de esas posibles clientas, por cuanto está demostrado con estadísticas y cifras que las mujeres generan un retorno de la inversión de hasta un 78% en aquellas empresas que tienen, al menos, una mujer fundadora, con 30% menos del capital que en las que solo hay hombres. De seguido, comentó que doña Cinthia Morera

está haciendo un maravilloso trabajo en el área de Desarrollo y Mujer, y se le debe brindar el apoyo necesario, así como también a la Subgerente General de Banca de Desarrollo y Personas.

La directora Ruiz Delgado indicó que el presente informe es muy preciso y detallado sobre asuntos que se vienen gestando fuera del país; pero, que en Costa Rica, especialmente en el Banco Nacional, se ha hecho mucho en esa línea. Dijo que este tema se convierte en uno de los más relevantes en el proceso de reactivación económica, dado que las mujeres están directamente relacionadas con todos los procesos productivos del país. Expresó que se debe tener claro que el proyecto de banca mujer debe ser transversal a toda la organización y que el acompañamiento a las mujeres desde el Banco es muy relevante.

El director Carazo Zeledón expresó que el informe está muy detallado y bien expuesto. Manifestó que él no es partidario de la distinción si no es necesaria; pero, en el caso de la mujer sí lo es. Agregó que el Banco Nacional debe comprender que su camino es poder integrar los negocios de esta institución, sin necesidad de hacer separaciones de un segmento del cuerpo productivo del país que son las mujeres, las cuales deben tener igualdad de condiciones, con especial señalamiento de que se hace, en tanto son clientes del Banco más que mujeres. Expresó que si de política de discriminación positiva se trata, ciertamente el Banco Nacional está en condiciones muy superiores a cualquier otro banco en el país y debe seguir haciéndolo de la misma manera. Manifestó que las tareas de bancarización y financiación a los emprendimientos, así como de reconocimiento a las tareas profesionales que hacen muchas personas del género femenino, requieren ser puestas como una prioridad.

La directora Ruiz Delgado agradeció la visita y exposición de la señora Cinthya Morera Hernández, quien se retiró del salón de sesiones.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el documento denominado *Informe de participación "Summit 2019 Construyendo Resiliencia a través de la inclusión", Financial Alliance for women*, suscrito por las señoras Ruth Alfaro Jara, directora de la Junta Directiva

General, y Cinthya Morera Hernández, directora del área de Desarrollo y Mujer, así como la exposición desarrollada en esta oportunidad por la señora Morera Hernández, sobre la participación en esta cumbre anual del consorcio de instituciones financieras *Global Banking Alliance for Women*, que se llevó a cabo del 17 al 19 de junio del 2019, en la ciudad de París, Francia.

Comuníquese a directora Ruth Alfaro Jara y área de Desarrollo y Mujer.

(R.A.J.)