

Nº 12.464

Costa Rica, lunes primero de junio del dos mil veinte, a las once horas.

SESIÓN ORDINARIA

Asistencia:

Directivos:

Sra. Jeannette Ruiz Delgado, presidenta
Sr. Marvin Arias Aguilar, vicepresidente
Sr. Rodolfo González Cuadra, secretario
Sra. Ruth Alfaro Jara
Sr. Mario Carazo Zeledón
MBA. María Magdalena Rojas Figueroedo
MBA. Ana Isabel Solano Brenes

Gerente General:

Sr. Gustavo Vargas Fernández

Subgerente General de Banca

M.Sc. Maximiliano Alvarado Ramírez

Subgerente General de Ries

M.Sc. Allan Calderón Moya

Subgerente General de Operaciones

MBA. Jaime Murillo Víquez

Subgerente General de Banca de

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

Auditor General:

Lic. Ricardo Araya Jiménez

Asesor Legal:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Secretaria General:

Lcda. Cinthia Vega Arias

ARTÍCULO 1.^º

Se dejó constancia de que, dada la declaratoria de estado de emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República, ante la situación sanitaria provocada por el coronavirus Covid-19, la presente sesión se desarrolló de manera virtual, con la participación de los miembros de la Junta Directiva General, el Gerente General, los Subgerentes Generales, el Auditor General, el Asesor Legal y la Secretaría General. Para tales efectos se utilizó la herramienta de trabajo remoto denominada Microsoft Teams, disponible en el Office 365.

ARTÍCULO 2.^º

La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, manifestó: "Vamos a dar inicio formal a la sesión ordinaria n.º 12.462 de hoy 1.º de junio, al ser las 11:00 a.m. Iniciaríamos con la aprobación del orden del día y les propongo unas modificaciones. Conocer, como primer punto, luego de aprobado el orden del día, la elección del directorio, con base en la modificación al Reglamento de la Junta General. El segundo punto, en el apartado *Presidencia, Directores y Gerencia General*, conocer una nota del Bicsa, en la que se nos informa de la renuncia de don Carlos Ramírez, que es representante del Banco de Costa Rica, así como una convocatoria de asamblea de accionistas, que se nos acaba de comunicar por parte de esa entidad. También, les estaría proponiendo que en ese mismo apartado se conozca el punto 4c. *Reporte semanal de liquidez* y, después el 6a. *Reporte de Liquidez*. ¿Estamos de acuerdo o hay

1 algún otro punto que quisieran considerar dentro del orden del día?".
2 Los señores directores estuvieron de acuerdo.
3 La directora Ruiz Delgado dijo: "Entonces, lo estaríamos dando por aprobado y
4 pasaríamos a la elección del directorio".

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 12.464 de la Junta Directiva General, de conformidad con lo señalado por la directora Ruiz Delgado, en el sentido de **conocer**, como primer punto, luego de aprobar el orden del día, la elección del directorio. Además, **incorporar** en el apartado *Presidencia, Directores y Gerencia General* la carta de renuncia de don Carlos Ramírez, representante del Banco de Costa Rica en el Bicsa, y la convocatoria de asamblea de accionistas de esa entidad. Asimismo, **trasladar** el conocimiento de los asuntos 4c. *Reporte semanal de liquidez*, y 6a. *Reporte de Liquidez*, para que sean conocidos, en conjunto, en dicho apartado.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 3.^º

De conformidad con lo que disponen los artículos 49.^º y 50.^º de la Ley General de la Administración Pública y 35.^º de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, y lo consignado en el orden del día de la presente sesión, la directora señora Jeannette Ruiz Delgado informó de que a continuación, de manera privada, los miembros de esta Junta Directiva General, con la participación del Gerente General, el Auditor General y la Secretaría General del Banco Nacional, procederán a la elección del directorio de este órgano colegiado, que regirá para el período comprendido entre el 1.^º de junio del 2020 y el 31 de mayo del 2021, conforme lo establecido en el artículo 4.^º del Reglamento de la Junta Directiva General del Banco Nacional. Sobre el particular, doña Jeannette indicó que la Secretaría General explicará la forma en que se realizaría la votación virtual, de estar de acuerdo los señores directores.

La directora Rojas Figueroedo expresó: “Tengo una propuesta. Mociono para que en la elección del directorio por el período de un año, que corresponde con base en lo establecido en el Reglamento, se mantengan en sus cargos los miembros del directorio actual. En este caso, propongo que doña Jeannette Ruiz Delgado sea Presidenta, don Marvin Arias Aguilar sea Vicepresidente y don Rodolfo González Cuadra como Secretario. Esa sería mi propuesta”.

La directora Ruiz Delgado indicó: "Muchas gracias, doña Magdalena. ¿Algún comentario al respecto?".

El director Carazo Zeledón consultó: "Doña Jeannette, ¿usted desea ser Presidenta?".

La directora Ruiz Delgado respondió: "Sí, señor. Si ustedes me honran con el cargo. Muchas gracias".

El director Carazo Zeledón dijo: “Yo secundo la idea de doña Magdalena, si todas las personas que están incorporadas, en realidad los tres miembros del directorio, están de acuerdo y, por supuesto, si no hay ningún inconveniente de los demás miembros de la Junta Directiva, que somos cuatro. Invito por si acaso hay alguna observación al respecto; pero, si no, no tengo ningún inconveniente”.

La directora Ruiz Delgado externó: "Muchas gracias, don Mario. Don Marvin, sería bueno que usted y don Rodolfo manifiesten la voluntad de aceptar la propuesta de los cargos".

El director Arias Aguilar indicó: “En mi caso, si ustedes así lo disponen, me honra mucho y me siento muy complacido. Es para mí algo muy especial. Muchas gracias”.

1 El director González Cuadra expresó: “Igualmente. Si me quieren nombrar, yo acepto
2 el nombramiento por un año más”.

3 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchas gracias don Marvin y don Rodolfo y a los
4 compañeros. Aquí la pregunta sería cómo se procedería con la elección: si se hace de
5 una sola vez o por cada uno de los miembros. Ustedes dirán”.

6 El director Carazo Zeledón señaló: “¿Qué dice don Rafael?”.

7 La señora Vega Arias contestó: “Don Rafael no está conectado en esta parte de la
8 sesión, doña Jeannette”.

9 El director Carazo Zeledón dijo: “Don Rodolfo, nos podría dar luz de si hay que hacer
10 la votación persona por persona”.

11 El director González Cuadra indicó: “Aquí el abogado es usted, don Mario; pero, a mí
12 me parece innecesario el código QR, si hubiera anuencia y consenso. Si todas las
13 personas están de acuerdo, se podría hacer directamente. Incluso, así lo hicimos el
14 año pasado”.

15 La directora Ruiz Delgado comentó: “Tal vez aquí lo más importante sería que cada
16 uno de nosotros manifieste, incluso para que quede en la grabación, su voluntad. En
17 este caso, doña Ana Isabel, escribió en el chat: *yo estoy de acuerdo con la propuesta*;
18 doña Ruth manifiesta: *yo también*. No obstante, quizá podemos ponerlo en grabación.
19 Iniciaríamos tal vez en el orden en que empezaron a escribir en el chat. Comenzamos
20 con doña Ana Isabel”.

21 La directora Solano Brenes dijo: “Sí, muchas gracias. Estoy de acuerdo con la
22 propuesta de doña Magdalena de que doña Jeannette, don Marvin y don Rodolfo
23 continúen por el período que inicia a partir del día de hoy, según las reformas al
24 Reglamento”.

25 La directora Ruiz Delgado indicó: “¿Doña Ruth?”.

26 La directora Alfaro Jara respondió: “De acuerdo”.

27 La directora Ruiz Delgado preguntó: “¿Don Mario?”.

28 El director Carazo Zeledón contestó: “Yo estoy de acuerdo con la propuesta y la
29 secundo. Les pido a los demás compañeros que hagan lo mismo”.

30 La directora Ruiz Delgado expresó: “¿Doña Magdalena? Es su moción; pero, sería
31 bueno indicarlo”.

32 La directora Rojas Figueredo dijo: “Con base en la moción planteada por mí,
33 obviamente, estaría de acuerdo”.

34 La directora Ruiz Delgado dijo: “¿Don Rodolfo?”.

35 El director González Cuadra respondió: “También estoy de acuerdo con la propuesta.
36 Muchas gracias a doña Magdalena por la nominación”.

37 La directora Ruiz Delgado preguntó: “¿Don Marvin?”.

38 El director Arias Aguilar contestó: “De acuerdo totalmente con la propuesta y muchas
39 gracias a doña Magdalena y a los compañeros”.

40 La directora Ruiz Delgado manifestó: “En mi caso también estoy de acuerdo con la
41 propuesta e, igualmente, muy agradecida con los compañeros y compañeras, porque
42 me honren para continuar en este cargo durante este nuevo período. Estaría
43 solicitando la firmeza de la resolución con el fin de que quede ratificado el
44 nombramiento de los miembros del directorio. ¿Están de acuerdo señores y señoras?”.
45 Los directivos expresaron su anuencia.

46 La directora Ruiz Delgado comentó: “Bueno, muchas gracias. Estaríamos, entonces,
47 dando por concluido este primer tema del orden del día”.

48 **Resolución**

49 **Considerando:** i) lo dispuesto en los artículos 49.º y 50.º de la Ley General de la
50 Administración Pública y 35.º de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional; ii)
51 lo establecido en el artículo 4.º del Reglamento de la Junta Directiva General del
52 Banco Nacional, según lo aprobado en el artículo 17.º, sesión 12.401 del 14 de octubre

1 del 2019, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:**
2 **1) reelegir** a los directores Jeannette Ruiz Delgado, Marvin Arias Aguilar y Rodolfo
3 González Cuadra, en los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario de este
4 órgano colegiado, respectivamente, para el período comprendido entre 1.º de junio del
5 2020 y el 31 de mayo del 2021. **2) Encargar** a la Gerencia General comunicar, como
6 hecho relevante, en el momento que corresponda, el acuerdo tomado en los numeral
7 1) de esta resolución e **instruir** a la Dirección General de Relaciones Institucionales
8 para que lo dé a conocer en el Conglomerado y en los medios pertinentes.

9 **Notas:** **1) se dejó constancia** de que los directores acordaron la firmeza de este
10 acuerdo de forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2)
11 del artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.

12 **2) Se dejó constancia** de que una vez finalizado el debate del asunto consignado en
13 el presente artículo, con la venia de la Presidencia, se integraron a la sesión los
14 señores Maximiliano Alvarado Ramírez, Jaime Murillo Víquez y Rosaysella Ulloa
15 Villalobos, subgerentes generales del Banco Nacional, y el señor Rafael Brenes
16 Villalobos, asesor legal de la Junta Directiva General.

17 **Comuníquese** a Gerencia General, Auditoría General, Subgerencias Generales,
18 Dirección General de Relaciones Institucionales, Sugef, Conassif, Banco Central de
19 Costa Rica, Banco de Costa Rica, Banco Popular, Contraloría General de la
20 República, Bicsa, Consejo de Gobierno, ABC, y personal en general.

21 (J.R.D.)
22
23

24 ARTÍCULO 4.º 25

26 La presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, sometió a aprobación el
27 acta de la sesión ordinaria número 12.459, celebrada el 25 de mayo del 2020. Al
28 respecto, manifestó: “No sé si tienen alguna observación al acta. Si no es así, la
29 estaríamos dando por aprobada”.

30 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

31 Luego, la directora Ruiz Delgado expresó: “Pasaríamos a la aprobación del acta de la
32 sesión ordinaria número 12.460, también del 25 de mayo. ¿Alguna observación? Si no
33 es así, la estaríamos dando por aprobada”.

34 Los señores directores manifestaron su anuencia.

35 De seguido, la directora Ruiz Delgado prosiguió: “Asimismo, someto a aprobación el
36 acta de la sesión ordinaria 12.461 de ese mismo día. Si no hay observaciones, la
37 estaríamos dando por aprobada. Del mismo modo, presento para aprobación el acta
38 de la sesión ordinaria 12.462, y si no tienen observaciones, la daríamos por aprobada.
39 Al igual que el acta de la sesión ordinaria número 12.463, ambas realizadas ese
40 mismo día 25 de mayo”.

41 Los señores directores estuvieron de acuerdo en aprobar las mencionadas actas.

42 Posteriormente, la directora Ruiz Delgado dijo: “Se acaban de integrar a la sesión don
43 Rafael Brenes y los subgerentes generales, los señores Maximiliano Alvarado,
44 Rosaysella Ulloa y Jaime Murillo. Para efectos informativos, les comento que
45 acabamos de realizar la elección del directorio, el cual se mantiene conforme ha
46 venido fungiendo en el anterior periodo. Pasaríamos, a continuación, a los siguientes
47 puntos”.

48 Resolución

49 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** **aprobar** las actas de
50 las sesiones ordinarias número 12.459 de Junta Directiva General; número 12.460 de
51 la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de BN Corredora de Seguros, S. A.;
52 número 12.461 de Asamblea General Ordinaria de BN Sociedad Administradora de

1 Fondos de Inversión, S. A.; número 12.462 de Asamblea General Ordinaria de
2 Accionistas de BN Valores, Puesto de Bolsa, S. A., y número 12.463 de la Asamblea
3 General Ordinaria de Accionistas de BN Vital, Operadora de Planes de Pensiones
4 Complementarias, S. A., todas celebradas el 25 de mayo del 2020.

5 (J.R.D.)
6
7
8

9 ARTÍCULO 8.º

10 La secretaria general, señora Cinthia Vega Arias, presentó informe del 1.º de junio
11 del 2020, referente a los acuerdos tomados por la Junta Directiva General que
12 involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran
13 pendientes de cumplimiento.

14 Sobre el particular, la directora Ruiz Delgado consultó: “¿Hoy sale un acuerdo, doña
15 Cinthia?”.
16

17 La señora Vega Arias respondió: “Sí, señora. En realidad, es un acuerdo que salía la
18 semana anterior; pero, como el tema se pospuso estaría saliendo esta semana. Es el
19 único acuerdo pendiente de la Administración, por el momento”.

20 La directora Ruiz Delgado expresó: “Muchas gracias, doña Cinthia. Pasaríamos al
21 siguiente punto”.

22 Resolución

23 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
24 el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento elaborado por la Secretaría
25 General, con corte al 1.º de junio del 2020.

26 (C.V.A.)
27
28
29

30 ARTÍCULO 13.º

31 En relación con lo acordado en el artículo 8.º, sesión 12.438, celebrada el 24 de febrero
32 del 2020, el gerente general, señor Gustavo Vargas Fernández, presentó el resumen
33 ejecutivo SGO-086-2020, de fecha 27 de mayo del 2020, de la Subgerencia General de
34 Operaciones, mediante el cual se presenta el análisis sobre la conveniencia y
35 oportunidad de que el Banco Nacional se afilie como miembro de la Oficina del
36 Consumidor Financiero.

37 La directora Ruiz Delgado comentó: “Esta Junta Directiva había recibido una nota en
38 la cual se insta al Banco Nacional a afiliarse como miembro de la Oficina del
39 Consumidor Financiero. Dicho oficio se remitió a la Administración para que
40 realizara una valoración. Una vez conocido este asunto será un tema resolutivo. Tiene
41 la palabra don Jaime para que realice la presentación”.

42 El señor Murillo Víquez expresó: “Muchas gracias, doña Jeannette. Lo que se va a
43 presentar es un resumen de la labor que se realiza en la Contraloría de Servicios,
44 comparando estas funciones con lo que ofrece la Oficina del Consumidor Financiero
45 de la ABC”. De seguido, don Jaime inició la presentación explicando el flujo del
46 proceso de trámite de gestiones por parte de la Contraloría de Servicios en el
47 Conglomerado Financiero Banco Nacional. Mencionó que todos los clientes del Banco
48 poseen acceso a los canales físicos y electrónicos para presentar las diligencias que
49 desea que sean atendidas, tales como: sugerencias, consultas, reclamos, quejas,
50 felicitaciones, entre otros. Asimismo, citó cada proceso que conforma el flujo, a saber:
51
52

1 i) ingreso del trámite en el flujo; ii) recepción de las gestiones por parte Contraloría
2 de Servicios; iii) análisis, categorización y asignación de las gestiones; iv) remisión
3 del incidente a la oficina o dependencia que corresponda para su atención en un plazo
4 determinado, y v) la Contraloría da seguimiento a todo el proceso en aras de atender
5 los tiempos establecidos, constatando la satisfacción del cliente o por el contrario,
6 levantando un informe de gestiones y acciones correctivas. De seguido, detalló los
7 servicios que brinda la Contraloría de Servicios versus los que ofrece la Oficina del
8 Consumidor Financiero. Resaltó que la única diferencia es que la Contraloría de
9 Servicios no presta el servicio de educación financiera directamente, sino que el Banco
10 tiene un plan que se ejecuta a través del área de Responsabilidad Social. Mostró un
11 cuadro comparativo con el detalle del total de las gestiones ingresadas en el primer
12 cuatrimestre del 2020 versus el 2019. Destacó que en el 2020 se refleja una
13 disminución en las quejas (194) y los reclamos administrativos (256), mientras que la
14 solicitud de atención de peticiones específicas solicitadas por parte del cliente
15 aumentó a 329 gestiones. Agregó que la Contraloría resolvió un total de 425 casos sin
16 necesidad de remitirlos a instancias administrativas. Luego presentó los criterios
17 legales emitidos por la Dirección Jurídica al respecto. Dijo que, si se toman en cuenta
18 esos dictámenes legales, se concluye que al contratar esos servicios fuera del Banco
19 se incurre en la duplicación de funciones, porque son gestiones que ya se ejecutan a
20 lo interno. Posteriormente, don Jaime puntualizó en las conclusiones del análisis
21 realizado. Recalcó que la Contraloría de Servicios brinda los mismos servicios que los
22 ofrecidos por la Oficina del Consumidor Financiero. Asimismo, indicó que el Banco se
23 expondría a la violación del secreto bancario, debido a que la información de los
24 clientes las estaría manejando un tercero. Finalmente, mencionó que se recomienda
25 a la Junta Directiva no afiliar al Conglomerado Financiero Banco Nacional como
26 miembro de la Oficina del Consumidor Financiero de la ABC y mantener el proceso
27 de resolución de conflictos y demás necesidades del consumidor financiero utilizando
28 el modelo actual.

29 La directora Ruiz Delgado dijo: “Muchas gracias, don Jaime. No sé si hay alguna
30 consulta con respecto a este análisis”.

31 El director González Cuadra expresó: “Yo quiero saber, don Jaime, si el Banco de
32 Costa Rica es miembro de esta Oficina”.

33 El señor Murillo Víquez señaló: “De acuerdo con la información facilitada por don
34 Danilo Montero Rodríguez, director general de la Oficina del Consumidor Financiero,
35 el BCR tiene negociaciones muy avanzadas con ellos; pero, todavía no están
36 operando”.

37 El director González Cuadra mencionó: “Perfecto, muchas gracias”.

38 La directora Ruiz Delgado indicó: “No sé si hay alguna consulta o comentario. Si no
39 es así, estaríamos sometiendo a aprobación la recomendación de la Administración
40 con respecto a la invitación de la Oficina del Consumidor. En esta ocasión, sería
41 rechazar la propuesta y mantener el proceso de resolución de conflictos y demás
42 necesidades del consumidor financiero como lo maneja actualmente el Conglomerado,
43 a través de la Contraloría de Servicios. La propuesta sería que la Administración, con
44 base en todo este análisis, proceda a dar una respuesta a los señores de la Oficina del
45 Consumidor Financiero. Podemos tomar este acuerdo en firme para brindar una
46 pronta respuesta a esa dependencia”.

47 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

48 La directora Ruiz Delgado agregó: “Entonces, estaríamos aprobando en firme esa
49 propuesta, pidiéndole a la Administración que remita la respuesta tal y como lo
50 acordó esta Junta Directiva. Al ser las 12:32 p.m. vamos a proceder con un receso
51 para almorzar, retomando de nuevo a la sesión a la 1:00 p.m., con el conocimiento del
52 punto 4a. Análisis sobre tasas piso y techo”.

Resolución

De conformidad con lo acordado en el artículo 8.º, sesión 12.438 del 24 de febrero del 2020, en el que se trasladó a la atención de la Gerencia General el análisis sobre la conveniencia de afiliarse a la Oficina del Consumidor Financiero de la Asociación Bancaria Costarricense, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** 1) **acoger** la recomendación consignada en el resumen ejecutivo SGO-086-2020, de fecha 27 de mayo 2020, de la Subgerencia General de Operaciones, expuesta en esta oportunidad por el señor Jaime Murillo Víquez, encargado de esa dependencia, en el sentido de rechazar la propuesta de afiliación a la Oficina del Consumidor Financiero y mantener el proceso de resolución de conflictos y demás necesidades del consumidor a través de la Contraloría de Servicios del Conglomerado Financiero Banco Nacional. 2) **Encargar**, en consecuencia, a la Administración responder, en tiempo y forma, la invitación para formar parte de la Oficina del Consumidor Financiero, conforme la valoración realizada en esta oportunidad, consignada en el numeral anterior de esta resolución,

Nota: se dejó constancia de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo en forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.^º de la Ley General de la Administración Pública.

Comuníquese a Gerencia General y Subgerencia General de Operaciones.

(G.V.F.)

A las quince horas con cuarenta y cinco minutos se levantó la sesión.

PRESIDENTA

SECRETARIO

Sra. Jeannette Ruiz Delgado

Sr. Rodolfo González Cuadra

30