

Nº 12.513

Costa Rica, lunes quince de febrero del dos mil veintiuno, a las once horas con diez minutos.

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:

Ing. Bernardo Alfaro Araya

Subgerente General de Banca

M.Sc. Maximiliano Alvarado Ramírez

Subgerente General de Riesgo

M.Sc. Allan Calderón Moya

Subgerente General de Operaciones:

MBA. Jaime Murillo Víquez

Subgerente General de Banca de MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

Desarrollo y Personas:

Auditor Gene

Lic. Ricardo Araya Jiménez

Asesor Legal:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

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 la 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 Asesor Legal y la Secretaría General. Para tales efectos se utilizó la herramienta de trabajo remoto denominada Microsoft Teams.

ARTÍCULO 3.º

Con respecto al acta de las sesiones celebradas la semana anterior, la directora señora Jeannette Ruiz Delgado manifestó: “Seguiríamos con el siguiente punto que es la aprobación del acta 12.511. ¿Están de acuerdo con el acta o tienen alguna observación?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo en aprobar el acta.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.
Por lo tanto,

Resolución

1 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** las actas de
2 las sesiones ordinaria número 12.511 y extraordinaria número 12.512, celebradas el
3 8 de febrero del 2021.

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

8 **ARTÍCULO 6.º** 9

10 En relación con el acuerdo tomado en el artículo 10.º, sesión 12.343 del 8 de abril del
11 2019, la presidenta del directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, presentó el oficio
12 C-036-2021 del 12 de febrero del 2021, suscrito por el señor Alonso Ernesto Moya,
13 procurador general de la República, mediante el cual plasma el criterio de dicho ente
14 ante la consulta realizada por este órgano colegiado en cuanto a si los contratos de
15 tarjetas de crédito que los miembros de la Junta Directiva General y sus familiares
16 habían suscrito antes de adquirir esa condición, son o no susceptibles a una prórroga
17 automática, al tenor de lo dispuesto en el *Reglamento de Tarjetas de Débito y Crédito*
18 y en los contratos de tarjeta de crédito correspondientes. Sobre el particular, expresó:
19 “Señores directores y directoras, nos acaba de llegar el pronunciamiento de la
20 Procuraduría General de la República con respecto a la consulta que habíamos hecho
21 sobre las tarjetas de crédito y la tesis es que el contrato se mantiene por el tiempo
22 que este dure. Aquí no hay vencimiento del plástico, lo cual nos lleva a que a algunos
23 de nosotros nos quitaron las tarjetas en cierto momento, sin ningún sustento
24 realmente jurídico. Me parece que ahí habrá algo que hacer, y las tarjetas que no se
25 han vencido estarían siendo renovadas de acuerdo con este dictamen de la
26 Procuraduría que es de carácter vinculante. Quería darles esa noticia porque duraron
27 bastantillo tiempo en responder, pero, bueno, ya está ahí en sus correos electrónicos.
28 Sofía se los está remitiendo. ¿Don Mario?”.
29

30 El director Carazo Zeledón manifestó: “Nada más quería preguntar, ¿eso, entonces,
31 afecta únicamente a los contratos que ya estaban establecidos? ¿A los que pudieran
establecerse no?”.
32

33 La directora Ruiz Delgado respondió: “No, solo a los que ya están establecidos, don
34 Mario. También en el caso de algunos familiares nuestros que tenían contratos ya
35 establecidos, no solamente nosotros. De igual manera les cerraron las tarjetas con
36 base en lo establecido en la ley, pero, la Procuraduría es muy clara. Se los acabo de
37 remitir, son 15 páginas, pero las conclusiones son clarísimas. ¿Don Rodolfo?”.
38

39 El director González Cuadra indicó: “A mí me parece que valdría la pena revisar si
efectivamente ese retiro de las tarjetas se dio de manera contraria a la ley y si se
pudiese revertir”.
40

41 La directora Ruiz Delgado dijo: “Pues en mi caso creo que sí porque ni siquiera se
42 había vencido el plástico. Ahí se lo envié a la Administración para que hagan una
43 valoración, porque el contrato yo nunca lo terminé, por lo menos en mi caso”.
44

45 El director González Cuadra manifestó: “Había una relación, previa al
nombramiento, que se suspendió de manera indebida”.
46

47 La directora Ruiz Delgado expresó: “Exactamente, por las razones consideradas. Hay
48 otras tarjetas que en este momento están vigentes y ahora procederá la renovación.
49 Yo creo que eso es algo que van a tener que analizar. Don Rafa me pide la palabra.
50 Don Rafa tal vez tenga más criterio jurídico”.
51

52 El señor Brenes Villalobos comentó: “Muchas gracias, doña Jeannette. Me parece
muy interesante. Leyendo el documento —ya lo leí una vez, pero, hay que estudiarlo
con más calma— me parece que, por dicha, la Procuraduría entendió perfectamente
la situación. Entendió claramente cuál era el tema de la relación subyacente. En

1 contra de la Sugef y la misma Dirección Jurídica se logró revertir esa posición que me
2 parecía que no estaba bien sustentada. Me alegra muchísimo. Aunque se haya
3 tomado su tiempo la Procuraduría, valió la pena la espera. Si un vínculo de esa
4 naturaleza se rompió por esa interpretación que, ahora, claramente la Procuraduría
5 dice que no debió hacerse, creo que hay que revisar bien esos casos. Considero que sí
6 habría fundamento jurídico para revertirlo y mantener el vínculo que ya preexistía
7 del nombramiento. Eso es lo importante y el cuidado que hay que tener. No se trata
8 de crear nuevos vínculos, sino de preservar lo que ya existía antes de que la persona
9 haya sido nombrada como directora o director. Esa es, básicamente, mi opinión. Lo
10 tengo absolutamente claro porque el pronunciamiento es claro y no permite, en ese
11 aspecto, ninguna duda. Muchas gracias”.

12 La directora Ruiz Delgado acotó: “Muchas gracias, don Rafa. ¿Don Marvin?”.

13 El director Arias Aguilar señaló: “Yo ya leí las conclusiones, por lo menos, y es muy
14 claro, así como lo está diciendo don Rafa. El asunto aquí es que, entonces, tienen que
15 darnos nuevamente los plásticos. El contrato está desde hace años, entonces, tienen
16 que devolvernos a dar los plásticos para poder operar. Así de sencillo”.

17 La directora Ruiz Delgado indicó: “Así es lo que se interpreta de la lectura, pero, por
18 eso precisamente se lo envíe a la Administración, don Bernardo, para que usted, su
19 equipo y la Jurídica nos hagan el análisis del dictamen. Ahora sí ya tenemos claridad
20 absoluta de este tema que era uno de los tantos limbos que había en este análisis. A
21 partir de ahora creo que no vamos a tener, ni nosotros ni los directores que vengan a
22 futuro, ningún tipo de cuestionamiento ni pregunta sobre qué hacer al respecto;
23 simplemente si tienen tarjetas de previo se continúa con la relación y si no las tienen
24 no las pueden solicitar. Muchas gracias y estaríamos pasando al siguiente punto”.

25 **SE DISPUSO: tener por presentado** el oficio C-036-2021 del 12 de febrero del
26 2021, suscrito por el señor Alonso Ernesto Moya, procurador general de la República,
27 mediante el cual plasma el criterio de dicho ente ante la consulta realizada por esta
28 Junta Directiva General en cuanto a si los contratos de tarjetas de crédito que los
29 miembros de este órgano colegiado y sus familiares habían suscrito antes de adquirir
30 esa condición, son o no susceptibles a una prórroga automática, al tenor de lo
31 dispuesto en el *Reglamento de Tarjetas de Débito y Crédito* y en los contratos de
32 tarjeta de crédito correspondientes.

33 (J.R.D.)
34

35 ARTÍCULO 7.º 36

37 La secretaria general, señora Cinthia Vega Arias, presentó informe del 15 de febrero
38 del 2021, referente a los acuerdos tomados por la Junta Directiva General que
39 involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran
40 pendientes de cumplimiento.

41 La directora Ruiz Delgado dijo: “El día de hoy saldría un acuerdo. ¿Doña Cinthia?”.

42 La señora Vega Arias expresó: “Sí, señora. Es el relacionado con la respuesta a la
43 Cámara de Turismo y las gestiones que se hicieron con ese sector”.

44 La directora Ruiz Delgado expresó: “Muchísimas gracias. Pasaríamos al punto 3a.”.

45 **Resolución**

46 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado**
47 el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento elaborado por la Secretaría
48 General, con corte al 15 de febrero del 2021.

49 (C.V.A.)
50

51 ARTÍCULO 8.º 52

1 En relación con lo acordado en el artículo 8.º, numeral 1), sesión 12.400 del 7 de
2 octubre del 2019, en el cual se aprobó el instrumento de evaluación actitudinal para
3 las posiciones de Gerente General, Auditor General y Asesor Legal, la presidenta del
4 directorio, señora Jeannette Ruiz Delgado, indicó: “Doña Cinthia nos mandó unos QR,
5 con el objetivo de evaluar al Auditor General y al Asesor Legal”.
6 La señora Vega Arias señaló: “No, se los voy a proyectar, doña Jeannette”.
7 La directora Ruiz Delgado dijo: “Ah, O.K. Nos los va a proyectar. Perfecto. Muchas
8 gracias, doña Cinthia. Ahí estaríamos, entonces, evaluando. Iniciaríamos, me
9 imagino, que con don Ricardo”.
10 La señora Vega Arias comentó: “Exacto, ya se los compartí”.
11 La directora Ruiz Delgado mencionó: “Gracias. Doña Cinthia, usted me avisa cuando
12 ya están las siete evaluaciones”.
13 Seguidamente, los señores directores se dispusieron a evaluar al Auditor General,
14 por medio de la herramienta desarrollada por la Dirección Corporativa de Desarrollo
15 Humano para tales efectos.
16 El director Carazo Zeledón preguntó: “¿Son cuatro evaluaciones del Auditor, doña
17 Jeannette?”.
18 La directora Ruiz Delgado indicó: “Sí, señor”.
19 El director Carazo Zeledón mencionó: “Ah bueno, es que usted hablaba de siete”.
20 La directora Ruiz Delgado aclaró: “No, que me avise cuando ya están los siete
21 directores”.
22 El director Carazo Zeledón manifestó: “Gracias”.
23 La señora Vega Arias explicó: “Doña Jeannette, el dato le llega directamente a
24 Recursos Humanos, entonces, más bien les agradezco si ustedes me pueden confirmar
25 cuando ya los siete directores la hayan concluido para continuar con la siguiente”.
26 El director Arias Aguilar apuntó: “Yo ya la envié”.
27 La directora Ruiz Delgado dijo: “Yo también. No sé si alguien no la ha enviado aún”.
28 La directora Solano Brenes expresó: “Yo ya la envié, doña Cinthia”.
29 El director Carazo Zeledón indicó: “Yo también”.
30 El director Arias Aguilar agregó: “A mí ya me dio las gracias el reporte”.
31 La directora Rojas Figueredo informó: “Estoy en eso, doña Jeannette. No he podido
32 ingresarla. No sé si será por estar como invitada. Cinthia, si me ayuda”.
33 La señora Vega Arias señaló: “No creo que tenga relación; pero, si quiere se la paso
34 por correo, doña Magda”.
35 La directora Rojas Figueredo mencionó: “Por favor. Si es tan amable”.
36 La directora Ruiz Delgado comentó: “Solamente nos faltaría doña Magda. ¿Don
37 Rodolfo y doña Ruth?”.
38 El director González Cuadra externó: “Estoy en eso”.
39 La directora Alfaro Jara dijo: “Yo sí, ya la mandé”.
40 La directora Ruiz Delgado mencionó: “Gracias. Don Rodolfo, nos avisa y doña Magda
41 la va a hacer, entonces, se le envió al correo. ¿Don Mario?”.
42 El director Carazo Zeledón señaló: “Gracias. Yo quería, nada más por curiosidad
43 saber cuándo vamos a tener una encuesta de este tipo, donde no hay necesariamente
44 que contestar lo mejor, y digo lo mismo no relacionado con don Ricardo, sino que las
45 preguntas están dirigidas a que uno tenga que contestar lo mejor, lo cual es, a mi
46 juicio, en este caso, muy bueno. Eso es una observación que hago para la próxima”.
47 La directora Ruiz Delgado comentó: “De acuerdo”.
48 El director González Cuadra indicó: “Perdón, ya la envié, doña Jeannette”.
49 La directora Ruiz Delgado expresó: “Muchas gracias, don Rodolfo. Ya tenemos en la
50 pantalla la del Asesor Legal”.
51 De igual manera, los señores directores procedieron a efectuar la evaluación
52 actitudinal del Asesor Legal.

1 La directora Alfaro Jara señaló: “Listo”.
2 La directora Ruiz Delgado apuntó: “Gracias. Más bien, en el ínterin, mientras que
3 terminan, me parece que no nos va a dar tiempo de llegar al tema de IZO. Lo que
4 vamos a hacer es que, igual, regresamos del receso a la 1.p.m. con el tema de IZO y
5 los temas que se nos queden los vamos a ver después. Es un asunto de orden”.
6 El director Arias Aguilar dijo: “Ya la envié yo también”.
7 La directora Ruiz Delgado mencionó: “Gracias, don Marvin”
8 La directora Solano Brenes comentó: “Ya la envié, también”.
9 La directora Ruiz Delgado expresó: “Gracias, doña Ana”.
10 El director Carazo Zeledón manifestó: “Ya también la envié yo”.
11 La directora Ruiz Delgado apuntó: “Gracias”.
12 El director Carazo Zeledón añadió: “Con el mismo comentario”.
13 La directora Ruiz Delgado señaló: “Sí, señor”.
14 El director González Cuadra indicó: “Ya la envié, doña Jeannette”.
15 La directora Ruiz Delgado comentó: “Gracias, don Rodolfo. Solo nos faltaría doña
16 Magda. ¿Doña Magda, la pudo ver por el correo?”.
17 La directora Rojas Figueredo mencionó: “Sí, señora. Estoy terminando la del Asesor
18 Legal; pero, no se preocupe, siga adelante y yo la termino. No hay ningún problema.
19 Ya mandé la del Auditor”.
20 La directora Ruiz Delgado señaló: “Perfecto, muchas gracias, doña Magda. Entonces,
21 vamos a continuar”.
22 La señora Vega Arias indicó: “Doña Jeannette, perdón. Cuando Recursos Humanos
23 me comunique los resultados, les hago llegar, vía correo electrónico, la nota obtenida
24 por cada uno e igualmente se lo comunicamos al Asesor Legal y al Auditor”.
25 La directora Ruiz Delgado dijo: “Perfecto. Muchísimas gracias, doña Cinthia”.

Resolución

26 Considerando: **i)** el instrumento de evaluación actitudinal, aprobado en el artículo
27 8.º, numeral 1), sesión 12.400 del 7 de octubre del 2019, y **ii)** la valoración aplicada
28 por los miembros de este órgano colegiado sobre los comportamientos presentes en el
29 Auditor General y Asesor Legal, correspondiente al periodo 2020, **POR VOTACIÓN**
30 **NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** encargar a la Secretaría General que, una
31 vez recibida la información correspondiente de parte de la Dirección Corporativa de
32 Desarrollo Humano, comunique a los señores Ricardo Araya Jiménez, auditor
33 general, y Rafael Brenes Villalobos, asesor legal, el resultado obtenido en la
34 evaluación actitudinal, correspondiente al periodo 2020.
35 Comuníquese a Auditor General y Asesor Legal.

36 (J.R.D.)

ARTÍCULO 13.º

43 El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, presentó el resumen ejecutivo
44 SGBDP-JDG-03-2021, de fecha 11 de febrero del 2021, de la Subgerencia General de
45 Banca de Desarrollo y Personas, al cual se adjunta, para conocimiento de este órgano
46 colegiado, el documento denominado **Ley 9831 Tope máximo en comisiones**, en el
47 que se analizan las disposiciones de dicha ley, su posible impacto en los ingresos por
48 comisiones y la generación de un plan mitigador.

49 La directora Ruiz Delgado indicó: “En este punto hay una consideración que se
50 presenta con respecto a los ₡20.000,00 por datáfono y lo había conversado hoy en la
51 mañana con don Bernardo, sobre la inconveniencia de que aparezca en la
52 presentación. Entonces, ahora doña Rosaysella nos va a hacer una aclaración porque

1 esta propuesta se había hecho antes de esa sesión, entonces, para que ella, ahora, de
2 una vez lo mencione en su proceso de presentación. Me pide la palabra don Bernardo.
3 Don Bernardo, tiene la palabra".

4 El señor Alfaro Araya comentó: "Gracias, doña Jeannette. Justamente, la
5 presentación la va a hacer Rosa. Como hablamos en la mañana, doña Jeannette, lo
6 que sucedió fue que este informe es bastante previo, es de cuando se aprueba la ley,
7 entonces, los muchachos se abocaron —sobre todo la gente de Rosa y de Finanzas—
8 en elaborar un plan de mitigación del impacto, que no alcanza a cubrir todos los
9 ¢15.000,0 millones en reducción de ingresos que va a implicar, pero sí permite mitigar
10 bastante el efecto. Ahora, en lo que hemos estado trabajando es justamente en buscar
11 algunos otros mitigadores adicionales para compensar el tema de los datáfonos, pero
12 sí, lo que pasa es que el informe y el plan fue elaborado de previo, como puede ratificar
13 doña Rosa ahorita que exponga. Muchas gracias".

14 La directora Ruiz Delgado mencionó: "Muchas gracias, don Bernardo. Estaríamos,
15 entonces, escuchando a doña Rosaysella".

16 De seguido, la señora Ulloa Villalobos mencionó que el 24 de setiembre del 2020 se
17 publicó la Ley n.º 9831, la cual empezó regir el 24 de noviembre de ese año, lo que
18 quiere decir que a partir de esa fecha se tenían que disminuir las comisiones, según
19 el tope establecido. Se refirió al ajuste realizado en las comisiones de intercambio y
20 adquirencia. Explicó que dicho ajuste es un porcentaje muy inferior a lo que se estaba
21 cobrando en los puntos de venta. Dijo que una vez que se tuvo el dato del tope que se
22 podría cobrar como institución financiera, se conformó un equipo multidisciplinario
23 para evaluar cuál iba a ser el impacto en los ingresos. Acotó que se proyectó una
24 pérdida de más de ¢13.482,0 millones anuales, sin embargo, para el mes de enero se
25 dejaron de percibir ¢3.343,0 millones y ¢2.065,0 millones en diciembre 2020. Indicó
26 que en virtud de este impacto se conformó dicho equipo, con el fin de tomar medidas
27 y elaborar diferentes acciones para mitigar el efecto que esta ley tiene para el Banco.
28 Expresó que se contemplaron acciones de ahorro, ingreso, elementos técnicos, de
29 mercado, realización de un mapeo respecto a la competencia, etc. Doña Rosaysella
30 señaló que algunas de estas acciones pueden ser de corto plazo y que otras llevarán
31 más tiempo para implementarlas. Comentó que dentro de estas acciones se
32 desarrollaron iniciativas de ahorro operativo y que la Subgerencia General de
33 Operaciones ha venido trabajando, desde el año pasado, en más de 12 iniciativas de
34 optimización de procesos en toda el área de medios electrónicos de pago, por ejemplo,
35 el procesamiento a un costo menor de contracargo, optimización de servicios de la
36 franquicia, sistemas de autorizaciones y cambios de tarifas. Expresó que estas
37 iniciativas van a generar un ahorro aproximado de US\$1.208,0 millones anuales.
38 Manifestó que otros ahorros operativos que se han implementado refieren a la
39 cancelación de plásticos ociosos, eliminación de marcas compartidas y migración de
40 Oro a Internacional. Explicó que la marca le cobra al Banco por mantener una tarjeta
41 activa, aunque esa tarjeta no tenga saldo o este inactiva. Indicó que esto genera un
42 ahorro de ¢250,0 millones anuales. También indicó que el costo operativo de un POS
43 es de US\$230,0, en promedio y que si a esto se le suma el papel, soporte,
44 mantenimiento, proveedor de correos, etc, el costo promedio será de US\$350,00 o
45 US\$400,00, dependiendo de la cantidad de averías que se atiendan. Dijo que por esa
46 razón era importante pasar a otras tecnologías virtuales, por ejemplo, el QR, con lo
47 que se liberan todos estos cargos. Destacó que con 4.000 QR que se están
48 promocionando y colocando en el mercado se obtiene un ahorro de ¢1.895,9 millones
49 anuales. Manifestó que otra propuesta que se analizó con el grupo multidisciplinario
50 para mitigar los efectos de esta ley fue buscar un punto de equilibrio, con respecto a
51 lo que el mercado ofrece por concepto de los BN Servicios y correspondientes. Dijo que
52 actualmente se les paga un 70% y que el 30% restante es del Banco. Comentó que el

1 BAC y el Banco de Costa Rica les paga un porcentaje menor, por lo que se reducirá la
2 comisión que la institución les paga, lo cual no se hará lineal sino gradual y por
3 segmentos. Agregó que esto provocará una mayor competencia hacia sus pares y ellos
4 mismos, ya que a mayor volumen de transacciones mayor generación de ingresos
5 tendrán. Puntualizó que esto generará un ahorro de ¢1.115,0 millones anuales.
6 Manifestó que otra iniciativa de ahorro es el programa de lealtad. Explicó que el
7 Banco nunca ha ajustado los puntos como lo hace la competencia, es decir, en función
8 de la rentabilidad comercial o estrategia que se tenga. Doña Rosaysella dijo que el
9 programa de lealtad, a hoy, tiene valores que superan los de la competencia, por lo
10 que se estarían ajustando al reducir en un 30% el valor del punto y que, aún así, se
11 estaría por encima del mercado. Expresó que esto genera un ahorro de ¢780,0
12 millones anuales. Indicó que si hay alguna estrategia comercial, en cuanto a puntos,
13 por tiempo limitado se podría aumentar el valor. Posteriormente, se refirió a las
14 iniciativas de ingresos por comisiones y expuso acerca del cobro por exceso de retiros
15 en ATM, cuyo propósito es desestimular el uso del efectivo. Dijo que, en promedio, un
16 retiro en un cajero automático le cuesta al Banco ¢114,00 por transacción y que para
17 mitigar esto se tienen dos propuestas, a saber: cobrar ¢200,00 sobre el exceso de cinco
18 transacciones o bien cobrar ¢300 sobre dicho exceso. Dijo que si se adoptara la
19 primera opción se generaría un ingreso de ¢1.285,0 millones anuales, pero, que estas
20 acciones se deberían trabajar mediante la promoción de campañas y acciones
21 complementarias para que las personas dejen de realizar retiros. Indicó que se está
22 trabajando en una campaña importante para que cada vez que se vaya a retirar
23 dinero de un cajero aparezca una pantalla que diga: *antes de retirar efectivo piénselo
mejor, compre con sus tarjetas*. Comentó que con esto se provoca que la gente utilice
25 las tarjetas, lo cual generará comisión por 'raspado'. Mencionó que hay más acciones
26 para promover el uso de las tarjetas y no tanto los cajeros automáticos. Acotó que otra
27 acción que no se tiene completamente estructurada es el ingreso por las marcas, con
28 lo cual se estaría cobrando un *fee* por conversión de moneda. Explicó que las buenas
29 prácticas y otras instituciones lo hacen y que esto incluiría todas las compras que el
30 tarjetahabiente haga internacionalmente, en una moneda diferente al dólar. Dijo que
31 esto generaría ¢125,0 millones anuales, como proyección. Expresó que estas
32 iniciativas se empezaron a trabajar desde el año anterior, por la preocupación que se
33 tenía por el impacto financiero. Indicó que todas ellas proyectan una mitigación total
34 de ¢10.932,6 millones anuales, es decir, un 81% de la pérdida total esperada.
35 Mencionó que con las acciones ya implementadas y las que están por implementarse
36 se estaría cubriendo un 51% de la pérdida total. Acotó que se está trabajando en una
37 serie de iniciativas y proyectos, a través del uso de herramientas tecnológicas, que
38 permitan promover la inclusión financiera y disminuir el uso de efectivo. Comentó
39 que una de estas es la billetera digital, lo cual generará un ahorro y una buena
40 experiencia para el cliente, provocando mayor fidelidad. Agregó que se está a un 50%
41 de avance para su lanzamiento. También, expuso sobre el *Tap on Phone*, que
42 permitirá la aceptación de pagos mediante tecnología NFC (tecnología de
43 comunicación inalámbrica). Dijo que su avance es de un 80%. Seguidamente, resaltó
44 que el objetivo de todo esto es crear un ecosistema de pagos digitales, desarrollando
45 un nuevo modelo de negocios que permita incrementar los clientes y el desarrollo de
46 nuevas fuentes de negocios e ingresos para la institución. Mencionó que se pretende
47 integrar ese ecosistema con las plataformas digitales del banco y reducir los costos
48 operativos. Mostró un diagrama en el que se ejemplifica la manera en la que se quiere
49 competir, de forma que existan sitios más simples y seguros, que faciliten el
50 *marketing* digital, que integre a empresas rurales, socios comerciales y que genera
51 *data* para crear estrategias comerciales.

1 La directora Ruiz Delgado manifestó: "Muchas gracias, doña Rosaysella. No sé si
2 tienen alguna pregunta o algún comentario. Bien, si no hay preguntas ni comentarios,
3 estaríamos dando el tema por recibido y pasaríamos al siguiente punto. Le damos las
4 gracias a doña Rosaysella por la exposición. Estaríamos dando el tema por recibido.
5 Agradecemos, de parte de esta Junta Directiva, todas las gestiones que se puedan
6 hacer y que permitan compensar los recursos que se van a dejar de percibir por esta
7 modificación que se plantea en la Ley n.º 9831".

8 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

9 **Resolución**

10 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) tener por
11 **presentado** el documento denominado ***Ley 9831 Tope máximo en comisiones***, en
12 el que se analizan las disposiciones de dicha ley, su posible impacto en los ingresos
13 por comisiones y la generación de un plan mitigador, anexo al resumen ejecutivo
14 SGBDP-JDG-03-2021, de fecha 11 de febrero del 2021, y expuesto en esta
15 oportunidad por la señora Rosaysella Ulloa Villalobos, subgerente general de Banca
16 de Desarrollo y Personas. 2) En virtud de que la información conocida en esta
17 oportunidad contiene datos estratégicos de uso restringido, con fundamento en lo
18 estipulado en el artículo 273.º de la Ley General de la Administración Pública,
19 **declarar confidencial** el presente artículo, además de la documentación
20 relacionada.

21 **Nota: se dejó constancia** de que, debido a la declaratoria de confidencialidad
22 acordada en el numeral 2) de esta resolución, todos los funcionarios del Banco
23 Nacional, de sus subsidiarias y contratistas que tengan o hayan tenido contacto con
24 la información conocida en esta ocasión, serán responsables de mantener absoluta
25 reserva sobre el presente artículo y el contenido de la documentación relacionada. Los
26 citados funcionarios y contratistas tomarán todas las medidas que razonablemente
27 resulten necesarias para evitar el acceso de terceros no autorizados a los documentos
28 o información declarados confidenciales y estarán sujetos al régimen disciplinario y
29 de responsabilidad civil que corresponda en caso de incumplir su deber de guardar
30 sigilo.

31 **Comuníquese** a Gerencia General y Subgerencia General de Banca de Desarrollo y
32 Personas.

33 (B.A.A.)

35 **ARTÍCULO 14.º**

37 El gerente general, señor Bernardo Alfaro Araya, mediante el resumen ejecutivo
38 DCF-J029-2021 del 5 de febrero del 2021, de la Dirección Corporativa de Finanzas,
39 presentó a conocimiento de este órgano colegiado el documento DAE-003-2021,
40 denominado *Programa económico 2021-2022 del BCCR*, emitido por la Dirección de
41 Análisis Económico.

42 La directora Ruiz Delgado dijo: "Sí no tienen ninguna pregunta o comentario, estaría
43 proponiéndoles que lo demos por recibido".

44 El director Carazo Zeledón indicó: "Sí, por favor".

45 La directora Ruiz Delgado comentó: "Bien, estaríamos, entonces, dándolo por
46 recibido.

47 **Resolución**

48 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
49 el resumen ejecutivo DCF-J029-2021 del 5 de febrero del 2021, de la Dirección
50 Corporativa de Finanzas, al que se adjunta el documento DAE-003-2021, denominado
51 *Programa económico 2021-2022 del BCCR*, emitido por la Dirección de Análisis
52 Económico.

5 A las quince horas con treinta minutos se levantó la sesión.

PRESIDENTA

SECRETARIO

Sra. Jeannette Ruiz Delgado

Sr. Rodolfo González Cuadra

10