

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: 2022

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		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-001-2022
RECOMENDACIÓN EMITIDA		<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Queja que se genera por la inconformidad en la no acreditación de beneficio por promoción Open House a cliente de BN Mujer, y por la insatisfacción con la respuesta que se le brinda, explicación que no acepta y que fundamenta en la no claridad de la descripción de la promoción publicada. Caso número 40937-2022.</i></p> <p>Recomendación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Realizar una revisión integral del proceso de promociones que a nivel de Segmentos se diseñan para capturar clientes, como: descripción de la promoción, revisión por parte de la Jurídica, etc. 2) Identificar las causas generadoras que afectaron directamente al cliente en la obtención del beneficio esperado. 3) Según los resultados del análisis, tomar las acciones correctivas y de mejora para que las futuras promociones que se ofrecen a nivel de Segmentos no dejen lugar a interpretaciones que eventualmente puedan afectar al Conglomerado.
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Promociones para crédito de vivienda
UNIDAD ORGANIZACIONAL		Banca de Desarrollo - BN Mujer
SUB-DIMENSIÓN		Calidad y confiabilidad - Información por parte de los funcionarios.
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
	NO	
ACCIONES REALIZADAS		<ol style="list-style-type: none"> 1) El proceso que se recomienda ya se realiza, todo arte de publicidad indica referirse a los términos y condiciones, y todo está respaldado con un reglamento avalado por la Dirección Jurídica. 2) En este caso lo que falló fue la comunicación del vendedor y el cliente a la hora de informar sobre el beneficio. 3) Para ello se está abordando el tema directamente con la Línea Especializada para que se mejore el protocolo de venta en este tipo de eventos, y evitar que esto suceda en futuros eventos, que es el área responsable del proceso de venta, y ejecución del protocolo de ventas.
RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR		N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA		N/A
MEJORA ALCANZADA		Respaldo de todas las promociones un reglamento y refuerzo en la comunicación entre todas las partes involucradas del proceso para que su aplicación sea el correcto.
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS EN LA MEJORA		

Recomendación #CS-002-2022

RECOMENDACIÓN EMITIDA		<p>Hallazgo o evento denunciado:</p> <p><i>Quejas relacionadas a cobro de pólizas en la que nos cliente manifiestan no haberlas autorizado:</i></p> <p><i>Gestiones: 40942-40894-40466-40005-39847-39635-39106-38903-38898-38694-38560-37235, entre otras.</i></p> <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Con el fin de identificar las causas que generan la inconformidad del cliente, realizar una valoración integral del convenio o protocolo que se realizó con ADISA sobre la venta o colocación del servicio. <ol style="list-style-type: none"> a. Abordaje de ADISA hacia el cliente. b. Autorización de débito a la cuenta del cliente. c. Capacitación de la fuerza de venta del servicio. 2) Generar a nivel de BN Corredora, las acciones correctivas.
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Pólizas de Seguros (seguro auto expedible)
DEPENDENCIA INVOLUCRADA		BN Corredora de Seguros
SUB-DIMENSIÓN		Información / Calidad y confiabilidad - Eventos no autorizados por el cliente
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
ACCIONES REALIZADAS	NO	
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Reunión con ADISA y el encargado del centro de llamadas ante el incremento de las quejas por la aceptación del seguro que el cliente no recuerda o no aceptó 2) Revisión del protocolo de atención y solicitud de modificar a atención de la objeción del cliente, 3) Solicitud de revisión de los indicadores de calidad internos 4) Solicitud de crear una agenda al acuerdo de servicios actuales que incluya la medición del indicador de calidad. 5) Reforzamiento del uso del sistema de Adisa que nos permite cuando se requiera escuchar la llamada del cliente.,
RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR		N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA		N/A
MEJORA ALCANZADA		<ol style="list-style-type: none"> 1) Se mejora el abordaje ante el cliente. 2) Se revisa de manera constante las llamadas de los agentes. 3) Se es más claro en la información que le brindan al cliente al reconfirmar que si desea el seguro. 4) Se envía de manera inmediata ante la aceptación del cliente el correo con la información del seguro.
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA		

Recomendación #CS-003-2022

		Hallazgo o evento denunciado:
		<i>Incremento de Quejas y Reclamos administrativos por eventos no autorizados por el cliente (estafas, llamadas fraudulentas, timos por Internet Banking, SINPE).</i>
RECOMENDACIÓN EMITIDA		Recomendaciones:
1) Identificar las causas generadoras que están facilitando a los delincuentes el logro de la sustracción de los recursos de nuestros clientes a través de SINPE, Internet Banking Personal para que se tomen las acciones que en definitiva se corrija lo que esté generando la afectación a la clientela.		
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Internet Banking / SINPE Móvil.
DEPENDENCIA INVOLUCRADA		Sub-Gerencia General de Operaciones
SUB-DIMENSIÓN		Seguridad / Eventos no autorizados por el cliente (estafas, fraudes, timos, robos, etc.).
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
	NO	
ACCIONES REALIZADAS		<ol style="list-style-type: none"> Se estableció un doble factor de seguridad para la transacción de transferencias SINPE tanto en el Internet Banking como en la aplicación BN Móvil. Adicionalmente, se reforzó las campañas de prevención y comunicación hacia los clientes. Se realizó una valoración de los límites transaccionales que utilizan los clientes en los canales antes indicados. Se ha promovido la utilización de FIRMA DIGITAL como método de validación.
RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR		N/A.
SOLUCIÓN ALTERNATIVA		N/A.
MEJORA ALCANZADA		<ol style="list-style-type: none"> Disminución de las estafas entre el primer y segundo trimestre 2022 en un 86% de la cantidad de casos reportados.
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA		Propuestas de mejoras que quedarían incorporadas en el nuevo desarrollo de Internet Banking.

Recomendación #CS-004-2022

		Hallazgo o evento denunciado:
		<p><i>En la oficina de La Casona de Tibás, se está presentando un incremento en la incidencia, muy puntualmente en lo que respecta a las QUEJAS:</i></p> <p><i>En el 2021, fue una de las oficinas en las que, los clientes interpusieron más quejas con 27, muy por encima de las 15 que tuvo en el 2020, aumentando en 12.</i></p> <p><i>En lo que va del 2022, es la segunda oficina con más quejas, recibiendo 15..</i></p>
RECOMENDACIÓN EMITIDA		Recomendaciones: <ol style="list-style-type: none"> 1) Identificar las causas generadoras que están generando los extensos tiempos de espera en filas en la oficina de La Casona de Tibás. 2) Tomar las acciones de mejora apoyado con las dependencias que le pueden brindar una solución
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Canales Físicos / Red de Oficinas
DEPENDENCIA INVOLUCRADA		La Casona de Tibás
SUB-DIMENSIÓN		Tramitología y gestión de procesos / Tiempos de respuesta
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
	NO	
ACCIONES REALIZADAS		<ol style="list-style-type: none"> 1) Causas generadoras identificadas: <ol style="list-style-type: none"> a. Reducción de la capacidad instalada para atención de público, específicamente de Asesores Bancarios: <i>Como se evidencia en la información aportada en este Plan de Mejora por parte de la Contraloría de Servicios, existe una relación directa del aumento en la cantidad de quejas durante los últimos 8 meses con la pérdida de 2 plazas por Dimensionamiento en agosto 2021.</i> b. Ausencia de un sistema integral de administración de filas: que permita priorizar la atención de los clientes y de esta forma garantizar la experiencia de servicio, según la contribución, nivel de vinculación, volumen de negocios, balance y potencial de crecimiento (análisis integral por Grupo de interés económico). 2) Se han realizado ajustes en los horarios para ingreso y salida de los cambios de turno. 3) Hemos organizado espacios para atención de controles internos que impacten lo menos posible la atención del público y al mismo tiempo generar equidad en el personal para estos asuntos. 4) Se solicito autorización para el pago de horas extras al personal con el propósito de suplir ausencias no programadas y mantener la mayor cantidad de recursos para la atención de clientes en fila. 5) Se han colocado sillas de espera, en el lobby exterior de la Oficina, en consideración de los clientes adultos mayores. 6) Los días de mayor afluencia de adultos mayores (pagos de pensiones y/o quincenas), se habilitan hasta 3 ventanillas para la atención preferencial. 7) Se ha promovido a través del personal la digitalización de los clientes en general, incluidos los adultos mayores, con el propósito de facilitarles sus transacciones y evitarles realizar filas. 8) Dentro de las acciones tácticas de la Oficina para este 2022, se incluye el crecimiento de BN Servicios en el distrito de San Juan de Tibás, con el propósito de direccionar hacia los BN Corresponsales las transacciones: depósitos, retiros, pago de servicios.

RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA	N/A
MEJORA ALCANZADA	Garantizar la experiencia de servicio a los clientes en la Sucursal de Tibás
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA	Tomando en cuenta que la Oficina de Tibás fue piloto para la implementación de la figura de Asesor Bancario, todo accionado fue totalmente innovador, ya que este nuevo modelo de atención vino a cambiar el sistema de atención tradicional del Banco, de no ser por estas acciones implementadas por la Oficina, el servicio a los clientes se hubiera deteriorado aún más.

Recomendación #CS-005-2022

		Hallazgo o evento denunciado:
		<p>Queja por parte de la Oficina Principal sobre la atención de varios casos de clientes que requieren de una Certificación de Altos Mandos (certificación que es firmada solamente por tres subgerentes generales) y desde las oficinas envían a los clientes a Oficina Principal cuando está establecido que se puede gestionar desde cualquier oficina.</p> <p>Tomando en cuenta la experiencia de servicio que están viviendo los clientes que requieren de ese servicio que a veces deben trasladarse varios kilómetros innecesariamente, con el fin de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eliminar la recurrencia del generador de la inconformidad de los clientes. 2. Mejorar la experiencia de servicios de los clientes externos como internos.
RECOMENDACIÓN EMITIDA		<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hacer un recordatorio a la Red de Oficinas sobre el proceso de atención de este tipo de Certificaciones.
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Canales Físicos / Red de oficinas.
DEPENDENCIA INVOLUCRADA		Sub-Gerencia General Banca Comercial
SUB-DIMENSIÓN		Calidad y confiabilidad / Conocimiento del funcionario sobre el Servicio o trámite - Procedimientos
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
	NO	<ol style="list-style-type: none"> 1) Con fecha 26-07-22 se envía correo a Gerentes de Zona Comercial, con copia al director de Distribución de personas, así como la Sub-Gerencia Banca Comercial y los asistentes de gerentes de Zona Comercial, en el que se les informa, que procedimiento PR005CP01 Certificaciones y constancias de productos y servicios del BNCR fue actualizado el pasado 19/07/2022, principalmente con respecto a la Certificación de Altos Mandos; el cual puede ser realizado por cualquier oficina. Lo actualizado, son las actividades 3.1 y 3.2. <p>Finalmente, se les indica, que se debe compartir la información con la red de oficinas, para estandarizar la forma de trabajar de acuerdo con el procedimiento respectivo.</p>
ACCIONES REALIZADAS		
RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR		N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA		N/A
MEJORA ALCANZADA		Mejorar la experiencia del cliente en función de la estrategia de ser un Banco humano, cercano y sostenible.
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA		N/A

Recomendación #CS-006-2022

		Hallazgo o evento denunciado:
		<p><i>Cliente interno que requiere apoyo de la institución a fin de consolidar sus deudas en un producto que el Banco dispone, pero lamentablemente la Política de Crédito para Empleados y Subsidiarias, limita a tramitar únicamente los casos en donde se demuestre fehacientemente la disminución en salario del deudor y/o codeudor, de modo que es vital demostrar la afectación para poder realizar una reestructuración.</i></p>
RECOMENDACIÓN EMITIDA		<p><i>Los funcionarios del Banco no se vieron afectados en su salario, por lo tanto, según normativa no califica para la restructuración de sus créditos.</i></p> <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Por medio de la Gerencia de Oficina Principal solicitar la revisión de la normativa a fin de determinar alguna opción viable que permita el financiamiento a la compañera y a futuros casos de compañeros que requieran el apoyo de la Institución.
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Colocación / Crédito adecuaciones
DEPENDENCIA INVOLUCRADA		Dirección General de Crédito
SUB-DIMENSIÓN		Tramitología y Gestión de procesos / Condiciones de productos y servicios
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
	NO	
<p>ACCIONES REALIZADAS</p> <p>1. Se revisó a detalle las diferentes opciones determinando que se apegan a lo establecido por la Normativa y Política actual de financiamiento a funcionarios. Por lo que, por parte de la DGC se impulsó una propuesta, en la que, la Unidad de Reestructuración crediticia sea la que otorgue un visto bueno para casos muy especiales de funcionarios.</p> <p>2. Se llevó al Comité de Riesgos de Crédito, luego de discutida en el Pre-Comité.</p> <p>3. Se aprobó la redacción que actualmente rige en el Marco de Otorgamiento de Crédito a Empleados, quedando de la siguiente manera:</p> <p><i>Las solicitudes de los deudores - codeudores: empleados (as), funcionarios (as) o integrantes de la alta administración que involucren alguno de los trámites indicados de la Normativa de Reestructuraciones relacionados a un problema de capacidad de pago específicamente: Operación Prorrogada, Operación Readecuada, Operación Normalizada y Dación de Pago serán revisados y aprobados por los Ejecutivos de Reestructuración de la Dirección General de Crédito, según lo dispuesto en la Matriz de Operaciones Normalizadas y Trámites Especiales de la Política General de Crédito, quienes mantendrán independencia de criterio aplicando absoluta objetividad en el trámite.</i></p>		
RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDE IMPLEMENTAR		N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA		N/A
MEJORA ALCANZADA		Mejorar la calidad de vida de los clientes internos.
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA		N/A

Recomendación #CS-007-2022

RECOMENDACIÓN EMITIDA		Hallazgo o evento denunciado: <i>Producto de la queja de una persona ciega, respecto a la imposibilidad de acceder a la información que se brinda a los clientes sobre los bienes en venta. Y con el fin de, que todas las personas puedan participar en estas opciones comerciales en igualdad de oportunidades.</i>
BIEN o SERVICIO AFECTADO		Canales digitales / Página web
DEPENDENCIA INVOLUCRADA		Administración y Venta de bienes
SUB-DIMENSIÓN		Tramitología y gestión de procesos / Condiciones de productos y servicios
HUBO ACEPTACIÓN	SI	X
NO		
ACCIONES REALIZADAS 1/		<ol style="list-style-type: none"> 1. Se asignó a una ejecutiva quien mantendrá una comunicación constante con el cliente a fin de informarle sobre los bienes que son de su interés. 2. Se revisa con el proveedor del servicio en la web de venta de bienes, quien menciona la importancia de cumplir la normativa de la ley 702. BN Venta de Bienes, es una plataforma que ha estado en constante evolución en los últimos años y el tema de accesibilidad es algo que está ya en el roadmap de desarrollo. Es una de las prioridades la implementación de las normas W3C para contar con los principales aspectos de accesibilidad, de forma que todos clientes puedan beneficiarse de las oportunidades comerciales que les brinda la plataforma. 3. Se incorpora al cliente como parte del equipo de clientes que ayudarán a valorar dicha implementación.
RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR		N/A
SOLUCIÓN ALTERNATIVA		N/A
MEJORA ALCANZADA		Paliar la insatisfacción del cliente asignándole un ejecutivo que le brinde información sobre los bienes de su interés. Y a nivel general, mejorar la experiencia de servicio de los clientes con discapacidad en el uso de la web de Venta de Bienes.
ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA		



Tabla del Informe
Anual del jerarca CS B

Tablas 3.
Información Cuantitativa de las recomendaciones

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE LAS RECOMENDACIONES							
Términos Absolutos*				Términos Relativos			
Total Emitidas	Total Gestiónadas	Total en Proceso	Total que No fueron aceptadas	Porcentaje que fueron gestionadas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron aceptadas	
7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	

BANCO NACIONAL DE COSTA RICA



Jaime Murillo Víquez
Sub-Gerente General de Operaciones

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."