

**BN VITAL, OPERADORA DE PLANES DE PENSIONES
COMPLEMENTARIAS, S. A.**

N° 630

Costa Rica, lunes veintisiete de abril del dos mil veintiséis, a las trece horas con dos minutos.

SESIÓN ORDINARIA

Directivos:	MBA. José Manuel Arias Porras, presidente MBA. Bernal Alvarado Delgado, vicepresidente MBA. Jaime Murillo Víquez, secretario M.Sc. Ana Cecilia Rodríguez Quesada, vocal Lic. Edgar E. Quirós Núñez, tesorero
Fiscal:	Sr. Adrián E. Quirós Araya
Gerente General:	MBA. Marco Vargas Aguilar
Auditor Interno:	Lic. José Luis Arias Zúñiga
Asesoría Legal:	MDE. Carmen Madriz Vargas
Enlace corporativo:	Lcda. Jessica Borbón Guevara
Subsecretaria General:	Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

ARTÍCULO 1.º

Se dejó constancia de que la presente sesión se desarrolló mediante la herramienta Microsoft Teams, la cual garantiza la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes, así como la bidireccionalidad en tiempo real.

ARTÍCULO 2.º

En atención a lo dispuesto en el artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video, el presidente de este directorio, señor José Manuel Arias Porras, expresó: “Buenas tardes, bienvenidos a la sesión ordinaria número 530 de la Operadora de Pensiones BN Vital, hoy 27 de abril del año 2026, al ser la una de la tarde, en modalidad virtual. Verificamos la grabación”. La señora Zúñiga Chacón indicó: “Buenas tardes, ya iniciamos, don José”. El director Arias Porras acotó: “O.K., muchas gracias”.

(J.M.A.P.)

ARTÍCULO 3.º

El presidente del directorio, señor José Manuel Arias Porras, consultó: “¿Alguna observación al orden del día propuesto?”. El director Quirós Núñez dijo: “No, señor”. La directora Rodríguez Quesada indicó: “No, señor”. El director Arias Porras mencionó: “Sigamos adelante, queda aprobado el orden del día”. Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 630 de BN Vital, OPC., S. A.

(J.M.A.P.)

ARTÍCULO 4.º

El presidente del directorio, señor José Manuel Arias Porras, preguntó: “¿Alguna observación al acta de la sesión 629 del 15 de abril?”.

1 El director Alvarado Delgado dijo: “No, señor”.
2 El director Arias Porras comentó: “Aprobamos el acta, entonces”.
3 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

4 **Resolución**

5 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el acta de la sesión
6 ordinaria número 630, celebrada el 15 de abril del 2026.

7 (J.M.A.P.)
8

9 **ARTÍCULO 6.º**

10
11 En seguimiento del punto *2.c Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el
12 presidente del directorio, señor José Manuel Arias Porras, le dio la palabra al director Edgar Quirós
13 Núñez.

14 El director Quirós Núñez señaló: “Muchas gracias. Quería solicitar permiso para ausentarme de
15 esta estimable Junta Directiva del 5 de junio al 22 de junio, ambos días inclusive. Salgo del país y
16 no voy a tener conexión de Internet, porque tengo que desplazarme por varios lugares y quería la
17 autorización correspondiente de esta estimable Junta Directiva”.

18 El director Arias Porras señaló: “Perdón, ¿del 5 de junio al 22?”.

19 El director Quirós Núñez afirmó: “Sí, señor”.

20 El director Arias Porras comentó: “De mi parte, de acuerdo, no sé qué dice el resto”.

21 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo y en firme”.

22 El director Arias Porras consultó: “¿De acuerdo y en firme?”.

23 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

24 **Resolución**

25 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: conceder** licencia al
26 director Edgar Quirós Núñez para que no participe en las sesiones que celebrará este órgano
27 colegiado del 5 al 22 de junio del 2026.

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

31 **Comuníquese** a director Quirós Núñez.

32 (E.Q.N.)
33

34 **ARTÍCULO 7.º**

35
36 Como parte del punto *2.c Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el
37 presidente del directorio, señor José Manuel Arias Porras, comentó: “Don Jaime, adelante”.

38 El director Murillo Víquez externó: “Gracias, don José. Al igual que don Edgar, era nada más dejar
39 constancia y solicitar que me excusen, yo voy a estar fuera del país del 9 de mayo hasta el 30 de
40 mayo, inclusive, entonces, durante las sesiones de mayo no voy a estar, no voy a poder participar,
41 entonces, para que me excusaran, don José”.

42 El director Arias Porras mencionó: “O sea, la segunda de mayo. Yo voy a estar fuera la semana
43 del 23, 24, esa semana, ahí vamos a tener que revisar la programación de la Junta, Marco, ahí
44 revisamos eso”.

45 **SE DISPUSO: tener por presentada** la comunicación del director señor Jaime Murillo Víquez
46 sobre su imposibilidad de participar en las sesiones que efectúe este órgano colegiado durante el
47 mes de mayo, por cuanto estará fuera del país. Es entendido que la Gerencia General revisará la
48 programación e informará si corresponde realizar algún cambio en las convocatorias
49 correspondientes.

50 (J.M.V.)
51

52 **ARTÍCULO 8.º**

53
54 De seguido, en este mismo apartado 2.c, el gerente general, señor Marco Vargas Aguilar comentó:
55 “A raíz del comunicado de que el sector público se acoge al asueto el 8 de mayo, nosotros hicimos

1 la indagatoria y, bueno, se determinó que para el caso de las sociedades anónimas el asueto no nos
2 aplica, no nos cobija, por lo tanto, nosotros, en principio, habíamos tomado la determinación de
3 laborar normalmente el día 8 de mayo; sin embargo, a raíz de algunas informaciones que nos han
4 llegado jueves, sobre todo el jueves, donde además de que el Banco Central está en asueto, que la
5 Bolsa Nacional de Valores va a cerrar también el día 8 de mayo, que el Banco Central va a cerrar,
6 que Pipca, que es el proveedor de precios no va a generar vector de precios para el cierre de los
7 fondos ese día”.

8 El director Arias Porras consultó: “¿Y la Supén?”.

9 El señor Vargas Aguilar respondió: “La Supén también va a cerrar, ya hoy comunicó la Supén en
10 la mañana que ellos van a estar cerrados, diay, prácticamente la mayor parte de nuestros servicios
11 no los podemos generar, ni atención al público en sucursales, ni el pago de beneficios a los
12 afiliados a través de la plataforma del Banco Central, registro de inversiones, compra y venta de
13 inversiones y demás, lo que analizamos fue que administrativamente yo podía tomar la
14 determinación, en vista lo que acabo de mencionar de que buena parte de los servicios se nos
15 frenan para ese día, pues, no laborar; pero, sí la recomendación era de previo informar a la Junta
16 Directiva”.

17 El director Arias Porras preguntó: “Jaime, ¿el Banco cierra el 8 de mayo?”.

18 El director Murillo Víquez afirmó: “Sí, señor, se va a decretar el asueto, se va a tomar el asueto y
19 nos vamos a asegurar, porque hay áreas indispensables para la operación, algo de Tecnología, algo
20 de plata, cajeros automáticos, ese tipo de cosas, que sigan trabajando; pero, la gran mayoría sí,
21 don José, nos acogemos al asueto”.

22 El director Arias Porras consultó: “¿Alguna otra observación o nos damos por informados?”.

23 El director Quirós Núñez mencionó: “El tema es: estoy de acuerdo con que ese día no se va a
24 laborar; jurídicamente, la compañera de asesoría jurídica, ¿podemos hacer extensivos para
25 nosotros BN Vital como sociedad anónima un asueto? Un tema básicamente legal de si no hay
26 ningún inconveniente”.

27 El director Arias Porras dijo: “O si deberíamos cargarlo de vacaciones”.

28 La señora Madriz Vargas indicó: “Esa sí es una decisión interna del patrono, el asueto es para
29 funcionarios públicos únicamente, si ya queremos hacerlo extensivo, es una decisión 100% de la
30 Administración, que quiera darlo libre o que quiera cargarlo como vacaciones, o sea, el punto
31 clave es que no es obligatorio y, entonces, ya como jefaturas podrían decidir cualquiera de las dos
32 modalidades”.

33 El director Arias Porras preguntó: “Marco, ¿ustedes analizaron el cargo de vacaciones?”.

34 El señor Vargas Aguilar respondió: “No, como es un tema en el cual nos conversamos entre las
35 subsidiarias y vimos el tema, como les repito, con consultas a Desarrollo Humano y con consultas
36 a Hilel, no valoramos el tema con cargo al día de vacaciones, sobre todo, repito, porque hay
37 imposibilidad real de hacer la mayor parte de las transacciones y servicios que nosotros aplicamos
38 normalmente”.

39 El director Arias Porras mencionó: “Sí, yo no tengo ningún interés en que lo carguen a vacaciones,
40 lo que quisiera es que la decisión que tome la Administración esté debidamente documentada y
41 blindada para que no vaya a salir una entidad después cuestionando que una subsidiaria del Banco
42 Nacional o que cuatro o cinco subsidiarias del Banco Nacional encontraron muy bonito tomar el
43 día libre, aunque no les tocaba, esa sería mi opinión al respecto. Don Bernal”.

44 El director Alvarado Delgado consultó: “Marco, ¿sabes qué va a pasar con BCR Pensiones? Que
45 sería como una referencia nuestra”.

46 El señor Vargas Aguilar respondió: “No, no lo tengo claro”.

47 El director Alvarado Delgado mencionó: “Porque es que ahí lo que pasa, yo he estado muy
48 pendiente del tema, el decreto dice que es para instituciones descentralizadas y públicas; pero, hay
49 un decreto de previo, no sé si hace dos años o algo así, que dejaba muy claro el Gobierno que estas
50 empresas, que son de empresas públicas; pero, no calzábamos en ese perfil de institución pública
51 y, por tanto, el acuerdo o el asueto no procedía. Entiendo que don Hilel lo que nos ha mandado a
52 decir es que es una potestad, tal y como lo menciona doña Carmen, una potestad de la Junta
53 Directiva, incluso, de la Administración, si lo toman de asueto, lo que pasa es que como hay tanta
54 ambigüedad en el tema, lo que dice José Manuel es muy importante”.

1 El señor Vargas Aguilar externó: “A nosotros no nos cobija como tal o directamente, eso está
2 claro, el rollo para nosotros fue que todo el ecosistema se nos cerró, con el que operamos”.

3 El director Arias Porras comentó: “Sí, bueno, la fuerza de ventas podría realizar sus gestiones.
4 Carmen, adelante”.

5 La señora Madriz Vargas expresó: “Era en el mismo sentido de don Marco, o sea, la respuesta
6 clara y sencilla es no, no aplica el asueto para las subsidiarias, es ya más un tema meramente
7 operativo que, incluso, como usted lo acaba de poner sobre la mesa, don José Manuel, lo correcto
8 es que sean todas las áreas, porque sería dentro del derecho privado un día libre que están dando,
9 entonces, tampoco se vería bien y sería tan válido que le den un día libre a unas áreas sí y a otras
10 no, entonces, aunque la fuerza de ventas y la comercial sí pudiese estar gestionando y realizando
11 sus labores, al no ser algo mandatorio como sí es para el Banco, no se vería bien que unas áreas sí
12 y otras no”.

13 El director Arias Porras dijo: “Sí, yo reitero mi recomendación de que blinden la decisión
14 administrativa de si van a dar el día libre o no”.

15 El señor Vargas Aguilar externó: “Listo”.

16 La directora Rodríguez Quesada apuntó: “En todo caso, sería una decisión administrativa, nosotros
17 nos damos por informados nada más, o sea, en este caso, Marco, usted tiene que blindarse, como
18 dice don José, en la medida de lo posible y que las subsidiarias asuman consecuencias si no
19 estamos como debe ser a derecho”.

20 El director Murillo Víquez acotó: “Ahí le estoy escribiendo a Silvia Chaves de Comunicación;
21 pero tal vez, Marco, las subsidiarias podríamos, vamos a ver, recomendarle más bien a
22 Comunicación que saquemos un solo comunicado, si es posible tomar el asueto, equis, ye, zeta,
23 entonces, que saquemos un comunicado como Conglomerado en donde sería que el Banco y las
24 subsidiarias equis, ye, zeta, sería... bueno; pero, yo igual ya lo estoy escribiendo a Silvia; pero, tal
25 vez, Marco, ahí para que te lo dejes y hacemos más presión”.

26 El señor Vargas Aguilar indicó: “Listo”.

27 **SE DISPUSO: dar por recibida** la información brindada por el gerente general, señor Marco
28 Vargas Aguilar, sobre el disfrute del asueto del 8 de mayo por parte de BN Vital.

(M.V.A.)

ARTÍCULO 9.º

33 Como siguiente punto del apartado 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General y*
34 *Auditor*, el gerente general, señor Marco Vargas Aguilar externó: “El tercer punto es, bueno, a raíz
35 de la última sesión, donde surgieron varias iniciativas y recomendaciones de cómo fortalecer el
36 tema de la estrategia de la empresa y, sobre todo, porque ya ahora este mes de mayo iniciamos
37 con todo lo que es la parte de planificación del PAO 2027, yo empecé a moverme en dos sentidos,
38 en el sentido de ver si algún ente externo podía acompañarnos, junto con el Banco, que ya lo ha
39 venido haciendo por lo menos en los últimos tres años en todo el tema de planificación, o bien,
40 poder acceder a algún tipo de capacitación. Yo pude ubicar, bueno, por tiempo y por procesos de
41 contratación, contratar un tercero que nos acompañara no iba a ser viable que los tiempos nos
42 dieran para el primer semestre; pero, sí pude ubicar un programa de especialización en el Incae,
43 que es especialización en estrategia empresarial, el cual está para el 18 al 22 de mayo en la sede
44 del Incae en Panamá. La inversión es de US\$4.600, obviamente más lo que es la estadía y el
45 transporte a Panamá. Yo le consulté primeramente a don José Manuel si él veía viable que yo les
46 solicitara a ustedes la autorización y la aprobación para que yo pudiera asistir a este seminario, a
47 esta especialización en estrategia en el Incae en Panamá, del 18 al 22 de mayo, y eso es lo que en
48 este momento estoy haciendo, ¿verdad? Pidiéndole la autorización, les puedo pasar el...”.

49 El director Arias Porras dijo: “Otra razón más para cambiar la Junta Directiva, los días que yo voy
50 a estar afuera. Marco, la semana que yo voy a estar afuera de la semana del 25, que voy a un
51 seminario de semana de sostenibilidad del BID. ¿El seminario en Incae es 22, 23..., ¿cómo es?”.

52 El señor Vargas Aguilar indicó: “No del 18 al 22”.

53 El director Arias Porras expresó: “Del 18 al 22, O.K. Yo le decía a Marco que a mí me parece muy
54 valioso que él participe en ese programa. Dos miembros de la Junta Directiva General
55 participamos en este programa el año pasado, en diciembre...”.

1 El director Alvarado Delgado apuntó: “No, José, es otro, el de nosotros es el de directores y este
2 es de planificación estratégica; pero, también es muy bueno, me parece muy atinado que Marco
3 vaya”.

4 El director Arias Porras dijo: “Sí, me parece y respaldo la solicitud, la aprobación de la solicitud
5 que formula el señor Gerente”.

6 La directora Rodríguez Quesada externó: “De acuerdo, yo también”.

7 El director Alvarado Delgado dijo: “Yo también estoy de acuerdo y en firme”.

8 El director Murillo Víquez señaló: “De acuerdo y en firme también”.

9 El director Arias Porras indicó: “De acuerdo y en firme”.

10 El director Quirós Núñez manifestó: “Sí, yo no tengo ninguna objeción de la participación de don
11 Marco porque eso le da muchísimo valor en su condición de Gerente General; pero, sí yo pediría
12 adicionalmente porque la idea es enviarnos a don Marco a ese congreso o seminario para que él
13 mejore su conocimiento, etcétera; pero, que lo transmita a las demás gerencias, inclusive,
14 comparta con Junta Directiva lo aprendido para una aplicación futura. Yo le sugiero
15 respetuosamente que se presente don Marco cuando se termine la capacitación allá nos presente
16 un informe y nos haga nos socialice el informe, los contenidos, tanto a la Junta Directiva como a
17 las principales gerencias”.

18 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

19 El señor Vargas Aguilar dijo: “O.K. De acuerdo. Muchas gracias”.

20 **Resolución**

21 **Considerando** la solicitud formulada por el Gerente General en esta ocasión, **POR VOTACIÓN**
22 **NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) autorizar** la participación del señor
23 Marco Vargas Aguilar, gerente general, en el *Programa Estrategia Empresarial* del INCAE
24 Business School, a realizarse del 18 al 22 de mayo del 2026, en la ciudad de Panamá. Para este
25 efecto, se le concede al señor Vargas Aguilar permiso con goce de salario para ausentarse de sus
26 labores en BN Vital, OPC, S. A., durante el lapso que corresponda. Asimismo, se le autoriza: **a)**
27 **pasajes de avión de ida y regreso; b) impuestos y gastos de salida; c) viáticos completos de**
28 **conformidad con la tarifa autorizada por la Contraloría General de la República; d) el pago de la**
29 **cuota de inscripción en el evento, y e) cualquier otro gasto conexo, según lo establecido en los**
30 **artículos 31.º, 33.º, 35.º y 52.º del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para los**
31 **Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República. Es entendido que estos gastos se**
32 **pagarán únicamente contra la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la**
33 **liquidación. Deberán cumplirse las disposiciones atinentes a estos casos, especialmente, en lo que**
34 **respecta al citado Reglamento del ente contralor. 2) De conformidad con la moción presentada en**
35 **esta oportunidad por el director señor Edgar Quirós Núñez, encargar** a la Gerencia General
36 **presentar un informe sobre la participación en el citado evento los principales contenidos y**
37 **aprendizajes, así como las posibles aplicaciones prácticas.**

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

41 **Comuníquese** a Gerencia General.

42 (M.V.A.)

43 **ARTÍCULO 10.º**

44
45
46 Como último punto de los *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el
47 presidente del directorio, señor José Manuel Arias Porras, expresó: “Yo quisiera formular la
48 solicitud para estar fuera en esa semana del 25 en adelante, que es la semana de sostenibilidad del
49 BID. Sí, del 25 al 29 de mayo, que estaré en esa semana de sostenibilidad. Si están de acuerdo”.

50 El director Murillo Víquez apuntó: “De acuerdo y en firme”.

51 Los directivos manifestaron su anuencia.

52 El director Arias Porras acotó: “Gracias”.

53 El director Alvarado Delgado indicó: “Don José, más bien, de acuerdo con lo que usted
54 mencionaba ahora, los que coinciden sería don Jaime y usted en la última semana de mayo”.

55 El director Arias Porras mencionó: “Sí, porque don Edgar sería hasta el 22”.

1 El director Alvarado Delgado aclaró: “Es hasta junio don Edgar”.

2 La directora Rodríguez Quesada dijo: “Don Edgar es en junio; pero quedamos tres”.

3 El director Alvarado Delgado externó: “Pero, sí tendríamos que ver qué hacemos con esa sesión

4 del 25, porque ya ahí sí faltarían dos miembros; entonces, habría que adelantarla, posiblemente”.

5 La directora Rodríguez Quesada observó: “Pero con tres tenemos *quorum*, aunque no podemos

6 hacer nada en firme, ¿verdad?, ¿así es, don José”.

7 El director Alvarado Delgado comentó: “Puede ser que sí; pero, en la medida de lo posible, a mí

8 me interesa mucho que podamos contar con la mayoría de miembros, que, ojalá que..., sobre todo

9 el caso de Presidencia es todavía más importante que no se pierda una sola reunión”.

10 El director Arias Porras señaló: “Tenemos un vicepresidente en todas”.

11 El director Murillo Víquez indicó: “Me acabo de resentir, don Bernal”.

12 El director Alvarado Delgado respondió: “No, Jaime, usted no lo estimo mucho y sus aportes son

13 muy buenos; pero yo insisto en que, por lo menos así lo veo yo, en ninguna de las sociedades ni

14 en el Banco es bueno que el presidente se ausente. Puede ausentarse, sí, claro; pero, recalendarizar

15 la reunión o lo que sea, porque el que está presidiendo tiene que estar en todas, por decirlo de

16 alguna manera. Perdón, Jaime, no se malinterprete”.

17 El director Arias Porras propuso: “Marco, analicemos el 22 de mayo”.

18 El señor Vargas Aguilar contestó: “Ah, O.K.”.

19 El director Arias Porras añadió: “Me parece que ese día solamente nos estaría haciendo falta don

20 Jaime, que es una baja sensible; pero, como estaría afuera todo el mes, no lo podemos... Pero,

21 bueno, analicémoslo a ver si se puede hacer ese día”.

Resolución

22 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) conceder** licencia

23 al director José Manuel Arias Porras para que no asista a las sesiones que celebre esta Junta

24 Directiva del 25 al 29 de mayo del año en curso, por cuanto participará en la *Semana de la*

25 *Sostenibilidad de la Inversión de la IDB (SW26)*, que se llevará a cabo del 26 al 28 de mayo del

26 2026 en Bridgetown, Barbados, conforme lo autorizado por la Junta Directiva General en el

27 artículo 9.º, sesión 12.790 del 20 de enero del 2026. **2) En virtud de lo planteado por los directores**

28 **Alvarado Delgado y Arias Porras en esta oportunidad, encargar** a la Gerencia General que, en

29 coordinación con la Secretaría General, valore la posibilidad de reprogramar la segunda sesión

30 ordinaria de la Junta Directiva de BN Vital, OPC, S. A., a realizarse en mayo, para el viernes 22

31 de ese mes.

32 **Nota: se dejó constancia** de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo de forma

33 nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.º de la Ley

34 General de la Administración Pública.

35 **Comuníquese** a señor José Manuel Arias Porras y Gerencia General.

36 (J.M.A.P.)

ARTÍCULO 15.º

37

38

39

40 El auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, presentó el oficio AI-36-2026, de fecha 27 de

41 abril del 2026, mediante el cual solicita autorización para disfrutar vacaciones el día 30 de abril

42 de 2026, con cargo al período correspondiente.

43 El director Arias Porras consultó: “¿De acuerdo y en firme?”

44 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

45 **Considerando** la solicitud presentada mediante el memorando AI-36-2026, de fecha 27 de abril

46 del 2026, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: autorizar**

47 vacaciones al auditor interno, señor José Luis Arias Zúñiga, el día 30 de abril 2026, con cargo al

48 período correspondiente.

49 **Nota: se dejó constancia** de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo de forma

50 nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.º de la Ley

51 General de la Administración Pública.

52 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

53 (J.L.A.Z.)

54

55

ARTÍCULO 16.º

1
2
3 En seguimiento al plan de acción establecido para atender las recomendaciones emitidas en el
4 oficio SP-971-2024 de la Superintendencia de Pensiones, relativo a la evaluación del proceso de
5 *Comunicación con los afiliados y pensionados*, el gerente general, señor Marco Vargas Aguilar,
6 presentó el resumen ejecutivo de fecha 29 de abril del 2026, al cual se adjunta la exposición
7 denominada *Informe Trimestral de Comunicación, Gerencia de Producto y Comercialización*,
8 correspondiente al primer trimestre del 2026, para conocimiento de este órgano colegiado.

9 Con la venia de la Presidencia, se integró a la sesión el señor Luis Fernando Rojas Navarro, gerente
10 de Producto y Comercialización;

11 El director Arias Porras dijo: “Buenas tardes. Adelante, Luis Fernando”.

12 El señor Rojas Navarro expresó: “Buenas tardes. Básicamente, en temas de comunicación, en
13 realidad fue un trimestre que estuvo muy marcado por temas de defensa del ROP, de aclaración
14 de los beneficios del ROP y de temas de minusvalías, entonces, por ahí el boletín mensual que se
15 envía a los afiliados los tres meses, 115.000 aperturas promedio por mes, se hizo una edición
16 extraordinaria en marzo para explicar la coyuntura de los fondos, el tema del conflicto en Oriente
17 Medio, que se envió sobre todo a los afiliados de FCL en total que estaban para retirar los fondos
18 del quinquenio. Luego se hizo un publrreportaje de rendimientos, que esa fue un BrandVoice, en
19 la que participó don Marco, fue un video que se grabó con don Marco y que, inclusive, hubo tomas
20 de partes de BN Vital, que se publicaron en Nación, Financiero, Teja, para explicar los
21 rendimientos del 2025, que fueron bastante buenos, a pesar de que había tenido un episodio
22 también de minusvalías en abril del año pasado. Luego, con respecto al FCL, se hicieron, en
23 coordinación con prensa de Banco Nacional, comunicados educativos y se hicieron publicaciones
24 en varios medios de difusión, como los que se indican ahí, precisamente para incentivar a los
25 clientes a sobre todo pensar el tema del FCL. Los mensajes fueron básicamente: *No era obligatorio
26 retirarlo, piénselo bien si lo necesita realmente, infórmese porque hay un tema de mercados donde
27 el monto que podría recibir podía ser más bajo al que vio hace algunos meses, tome la decisión
28 informado y utilice los canales del caso*”.

29 El director Arias Porras dijo: “Luis Fernando, ahí en la primera línea del boletín, dice: *Aperturas
30 promedio por mes 115.000*. No me queda claro ese concepto. ¿Qué significa eso?”.

31 El señor Rojas Navarro respondió: “Eso se envía por la herramienta Eloqua, se envía masivo a
32 todos los afiliados. La herramienta lo que nos brinda es que 115.000 personas aperturaron el correo
33 donde va el boletín”.

34 El director Arias Porras preguntó: “¿Y a quiénes se lo envían?”.

35 El señor Rojas Navarro contestó: “Por Eloqua se les envía a todos los afiliados, por Info Vital
36 también se lo enviamos a todos, que es otra herramienta; pero, va como un *link* dentro del estado
37 de cuenta, de los *links* que están abajo. Ese, la ruta es un poquito más largo para llegarle, por eso
38 es que a partir de enero empezamos a enviarlo también por correo, por Eloqua e, inclusive, de
39 marzo para acá, como parte de la estrategia de retención, se lo estamos mandando también a rentas
40 altas y muy altas por medio de SMS y correo. Pero, este específico, que está en esa línea, es el que
41 se envía por Eloqua a toda la red, a toda la cartera”.

42 El director Arias Porras dijo: “Bueno, seguro es que yo soy muy descuidado; pero, nunca he visto
43 el boletín”.

44 El señor Rojas Navarro preguntó: “Que le llegue por correo directo o que le llegue por un SMS,
45 ¿no le ha llegado, don José Manuel?”.

46 El director Arias Porras contestó: “No, o sea, primera vez que veo que mandamos un boletín”.

47 El señor Rojas Navarro manifestó: “O.K., sí, señor, sí, señor. De hecho, es bastante rico en
48 información, sobre todo temas de riesgos y estas cosas. Entonces, voy a revisar en la base para ver
49 si hay algún tema con su correo, don José”.

50 El director Arias Porras dijo: “O.K., sigamos. Los estados de cuenta sí llegan, es el mismo correo”.

51 El señor Rojas Navarro prosiguió: “O.K., perfecto. Aquí hay algo importante. Debido a los temas
52 de las minusvalías, allá por inicios de marzo nos reunimos con don Marco y las demás gerencias
53 y consideramos que no era prudente y, además, no era responsable, nosotros veníamos haciendo
54 dos campañas, una campaña solicitándole o promoviendo o motivando a las personas que iban a
55 recibir el FCL y el quinquenio, que eran 17.500, a que no lo retiraran y, luego, a todos los que

1 retiraban le enviábamos información sobre *abra un plan voluntario, si ya lo tiene, hago un aporte*
2 *extraordinario*, etcétera; pero, debido a los problemas de las minusvalías que se dieron desde
3 finales de febrero, a principios de marzo detuvimos esa invitación a cancelarlo, esperamos un par
4 de semanas para ver cómo se comportaban los mercados y siguieron cayendo, entonces, lo que
5 hicimos fue no enviarle más a los que no lo habían solicitado y con los que lo solicitaron le
6 enviamos una nota, un correo, inclusive, acompañado del boletín, donde le decíamos que el dinero
7 estaba disponible, si lo quería lo podía retirar; pero, igual, que había temas de mercados, que había
8 temas de..., que el monto podía variar, que lo pensara, que lo revisara; pero, si aun así quería, lo
9 retiraba y no había ningún problema. Entonces, eso se hizo de manera fuerte a partir de la tercera
10 semana de marzo. Igual, se mandó por mensajes de texto, WhatsApp, etcétera, y se reforzó entre
11 los empleados del personal del Banco. Ahorita vamos a ver más adelante en algunas filminas el
12 resultado de esa gestión. También se hicieron en este trimestre esfuerzos en redes sociales, las
13 redes sociales del Banco, sobre todo en Facebook y LinkedIn, sobre reforzar pilares de la pensión,
14 designación de beneficiarios, ROP y plan voluntario, en los cuales se tuvieron visualizaciones de
15 33.275, interacciones de 1.075 y se inició con el programa *Ahora sí*. Este es un programa que
16 consta de varias etapas, donde se le envía a los afiliados que les falta un año para pensionarse, seis
17 meses para pensionarse, cuatro meses para pensionarse, dos y un mes, se les envía diferente
18 material para que se vayan preparando para la jubilación. Se empezó en enero con los que les falta
19 un año y esos son los envíos que se han enviado durante estos meses a ese tipo de compañeros.
20 Ahora para junio, julio tocará a los que les falten seis meses y así los demás plazos. En cuanto a
21 gestión de prensa, esto sobre todo fue para don Marco, ahí se hizo un kit de bolsillo y un plan o
22 alguna información para comparecer ante la Asamblea Legislativa e informar sobre las entregas
23 del ROP y las repercusiones que podía tener y se atendieron varias consultas, los medios estuvieron
24 bastante dinámicos en febrero, marzo, sobre todo febrero después de que se dieran temas políticos
25 de que se podía dar la devolución del ROP, entonces, se atendieron consultas de varios medios de
26 comunicación sobre las consecuencias de retirar el ROP de manera masiva. En cuanto a lo que
27 fueron campañas de mercadeo, aquí lo que vemos en los tres trimestres vemos mucho la campaña
28 de Propósito Vital; está los egresos de junio, nosotros hacemos una campaña para rescatar personas
29 que se nos fueron hace seis meses aproximadamente, también a los planes voluntarios y
30 quinquenio, de hecho, quinquenio desde diciembre ya habíamos empezado a enviar. En cuanto a
31 fidelización, rentas medias, altas y muy altas para ofrecer planes voluntarios. En febrero
32 empezamos con apertura de planes voluntarios a los compañeros del Fondo de Garantías, hicimos
33 una campaña sobre el beneficio fiscal, que también iba enfocada a toda la población; pero, sobre
34 todo a los compañeros como un argumento más para que abrieran un plan voluntario, venta
35 cruzada. Hicimos una campaña dado que la Presidenta electa dijo que el BCR podía estar en
36 discusión de si se cerraba o no, entonces, hicimos una campaña de afiliados nuestros que se habían
37 ido para el BCR del 2025 (inicios) hacia atrás un par de años, volvimos a darle a los planes
38 voluntarios inactivos y quinquenio. Vean que en ese mes volvimos a darle a esos dos igual que en
39 marzo, en marzo también Fondo de Garantías y Jubilaciones, beneficios fiscales, venta cruzada,
40 quinquenio, etcétera, y en marzo está el boletín de rentas altas y muy altas, que ese sí fue uno
41 especial que se hizo por el tema de las minusvalías. Con respecto a las campañas de mercadeo,
42 aquí lo que vemos es que de esos planes que estaban inactivos, si vimos ahorita enviamos todos
43 los meses campaña, hubo 5.468 que retomaron la aportación para ¢213.000.000 y US\$39.000,
44 casi US\$37.000. Luego del Fondo de Garantías, con base a los envíos que se hicieron, de acuerdo
45 a la información que tenemos, se abrieron 300...”

46 El director Arias Porras manifestó: “Perdón, Luis Fernando, ¿esos montos de ¢212.000.000 y
47 US\$39.000 son mensuales, en el trimestre, se van a repetir o cómo interpretamos esos montos?”.

48 El señor Rojas Navarro respondió: “Esos ingresaron en el trimestre, don José Manuel, y algunos
49 pudieron haber ingresado desde enero, otros ingresaron inclusive en marzo. Entonces, aquí está
50 sumado todos los aportes que se retomaron en el trimestre de esos planes voluntarios. No sabría
51 decirle...”.

52 El director Arias Porras consultó: “¿Y podríamos hacerle un análisis de inteligencia artificial o no
53 tan artificial como para saber cuánto es lo sistemático que vamos a seguir recibiendo? Esos
54 ¢212.000.000, hay tanta plata que corresponde a un cliente que contactamos en enero, depositó
55 en enero, no sé, ¢100.000 y en febrero ¢100.000 y en marzo ¢100.000. Eso se volvió periódico

1 y parece que va a continuar. Y otros que son esporádicos porque están depositando, no sé,
2 depositaron ¢2.000.000; pero, eso no. ¿Hay alguna manera como para saber si esos ¢212.000.000
3 los vamos a recibir otra vez?”

4 El señor Rojas Navarro contestó: “Vamos a hacerlo, don José, ahí básicamente lo que hay que
5 revisar es la aportación de todos esos 5.468, cómo se comportaron durante el trimestre, inclusive
6 en abril, que ya estamos a punto de terminarlo, para ver cuál es el cumplimiento de esos pagos.
7 Me lo dejo de tarea y lo revisamos”.

8 El director Arias Porras indicó: “Sí, porque si tenemos esa información, podemos estimar el
9 crecimiento de las carteras”.

10 El señor Rojas Navarro apuntó: “Sí, señor, totalmente de acuerdo”.

11 El director Arias Porras dijo: “O.K., gracias”.

12 El señor Rojas Navarro continuó: “353 aperturas de planes voluntarios provenientes de
13 compañeros del Fondo de Garantías, 769 aportes extraordinarios que se recibieron y
14 ¢335.000.000. Ojo, este es un dato que está al 31 de marzo, porque este informe es trimestral y
15 cierra en marzo; pero, en una filmina más adelante tengo un avance de abril para poderlo
16 complementar. Luego, de las campañas que hicimos de afiliados que se nos fueron hace seis meses,
17 logramos recuperar 124, con ¢562 millones de saldo trasladado. Y, luego, estas dos, la primera es
18 de los clientes que tienen plan voluntario; pero, no tienen ROP, hacemos la gestión y logramos un
19 traslado en fondos obligatorios, es decir, que se trajeran el ROP con nosotros, por ¢130.000.000.
20 Y, la última, ¢729.000.000 fue lo que logramos recuperar en febrero de los afiliados que se nos
21 habían ido al BCR hace algunos meses, producto del acercamiento que hicimos con ellos. Acá, de
22 forma muy general, vamos a ver, bueno, el Fondo de Garantía ya están viendo ahí, ya vimos los
23 resultados a marzo; pero, básicamente, tanto del Fondo como del quinquenio, les pusimos un
24 resumen de todas las acciones que realizamos, temas de envíos SMS, WhatsApp, correos
25 electrónicos, inclusive, se segmentaron por tipo de renta, los mensajes llevaban un *landing page*,
26 donde las personas podían escribir para ser contactados. Hicimos un *webinar*, donde tuvimos casi
27 500 personas conectadas, donde les hablamos sobre las características y beneficios de un plan
28 voluntario, se hicieron envíos informativos, pantallas de escritorio, en fin, y muchas reuniones
29 virtuales y presenciales que los ejecutivos realizaron con diferentes compañeros del Banco en estas
30 semanas atrás. Y, con respecto al quinquenio, muy parecido, utilizamos, igual, SMS, WhatsApp,
31 correo electrónico, redes sociales. A nivel de compañeros del Banco, utilizamos Gente BN, igual,
32 con *landing page*, también comunicados de prensa, donde se habló mucho del tema de los
33 rendimientos y de las minusvalías. Aquí, repito, el tema fue que tuvo un corte a principios de
34 marzo, donde ya se frenó el incentivo a que lo retiraran y más bien se llamaba a analizar si lo va a
35 necesitar, que es lo que se indica en el último párrafo. Y, en cuanto a resultados, lo que tuvimos,
36 bueno, básicamente fueron los retiros y el 1.º de abril fue el día que se depositaron los fondos del
37 quinquenio, 8.900 afiliados, un poquito más de 8.900 afiliados recibieron su depósito, para un
38 monto de ¢14.663 millones. Hay que indicar que la cantidad total eran ¢17.500 millones y eran
39 casi ¢30.000 millones. Entonces, tuvimos como el 50%, al menos, en monto que fue depositado.
40 En cuanto a esa campaña de *Pause su retiro*, que fue la que llamamos a concientizar a los que ya
41 lo habían solicitado, tuvimos 49 anulaciones de retiro, o sea, 49 afiliados que ya habían solicitado
42 retirarlo, solicitaron que se lo anularan para hacerlo posterior y 20 solicitaron asesoría. Entonces,
43 ya ahí se les habló un poco más, se les explicó un poco más y ahí ya ellos tomaron su decisión. Al
44 corte del 24 de abril —es un dato que me pasaron hoy— ya se han depositado ¢17.100 millones,
45 es decir, aproximadamente, ¢3.000 millones más desde el 1.º de abril, para 10.526 personas, o
46 sea, como unas 1.500, 1.600 personas más en lo que llevamos del mes”.

47 El director Arias Porras externó: “Perdón, Luis Fernando. ¿Eso nos permitiría pensar que los
48 afiliados estuvieron monitoreando el valor cuota desde el 1.º de abril hasta, no sé, el 24 de abril,
49 y que cuando vieron que ya había subido, entonces, pidieron que les hiciéramos el depósito?”.

50 El señor Rojas Navarro contestó: “Posiblemente sí, aunque es de forma poco tímida, o sea, son
51 1.000 y algo, comparado con los 9.000 que lo solicitaron al principio, que es una cantidad
52 relativamente pequeña. Entonces, creo que la gente va entendiendo que los mercados se recuperan,
53 entonces, es factible retirarlo. Nosotros todavía hasta la semana pasada no habíamos retomado de
54 forma agresiva el decirle a la gente que saque la plata, porque inclusive en las primeras semanas
55 de abril se empezó a reponer los mercados; pero, no sabíamos si iba a ser sostenible. Entonces,

1 ahora lo que queda acá y tal vez la pregunta aquí que quisiera yo hacer, a ver, ahí hay ¢15.000
2 millones todavía en el FCL, ahí están completos, quizá nos conviene más pasarlos a voluntarios,
3 porque los amarramos para un plazo más largo; pero, no quiere decir que sacando los ¢15.000
4 millones vamos a dejar o vamos a retener los ¢15.000 millones en el plan voluntario, entonces...”.

5 El director Arias Porras comentó: “Sí; pero, tal vez, Luis Fernando, es que tal vez me confundí
6 con esa filmina; pero, tenemos que el 1.º de abril se depositaron ¢14.663 millones y al 24 de abril
7 ya se habían depositado ¢17.100 millones, entonces, hay...”.

8 El señor Rojas Navarro acotó: “Es acumulado, don José”.

9 El director Arias Porras apuntó: “Sí, por supuesto. Hay ¢2.500 millones que se depositaron
10 después del 1.º de abril. Entonces, ¿por qué esa plata no se depositó el 1.º de abril, sino que se
11 depositó después? ¿Era por un trámite operativo nuestro que unos se depositaban el 2, el 3, el 4,
12 el 5 o es que la gente —que fue lo que yo interpreté— había dicho, en primera instancia, *no, no*
13 *me lo deposité* y luego, cuando vieron que el valor cuando iba para arriba, entonces, dijeron que
14 sí, y eso es lo que generó los ¢2.500 millones?”.

15 El señor Vargas Aguilar contestó: “Va más por ese lado, don José Manuel, no fue una programación
16 de pagos por día durante el mes de abril, sino que más bien nosotros estábamos preparados para
17 hacer el desembolso, todo, en un 100% el 1.º de abril”.

18 El señor Rojas Navarro explicó: “De hecho, ese comunicado, don José Manuel, que está ahí, ese
19 lo posteamos en redes sociales como a las 10 o 12 del día, no sé, del 1.º de abril, indicando que la
20 totalidad de los afiliados que solicitaron y completaron correctamente los requisitos para retirar el
21 FCL lo habían recibido en sus cuentas de manera satisfactoria. Entonces, lo que ha pasado después,
22 es gente que lo ha solicitado, don José, no sé si será porque se dieron cuenta o les llegó más la
23 comunicación en general de que ya lo pueden retirar o vieron que los mercados se recuperaban.
24 Entonces, el por qué no está tan claro; pero, sí, no era algo programado, como dice don Marco”.

25 El director Arias Porras dijo: “O.K., gracias”.

26 El señor Rojas Navarro expresó: “Con gusto. Avanzamos. Y acá datos a abril, con corte al viernes.
27 Acá lo que tenemos es que hemos recibido en aportes extraordinarios, nosotros a los compañeros
28 del Fondo de Garantías y Jubilaciones los tenemos en dos grupos, unos compañeros que recibieron
29 el depósito el 20 de marzo y otros que lo recibieron el 30 de marzo, entonces, de los del primer
30 grupo hemos recibido ¢65.000.000 en aportes extraordinarios en estos 20 días, de los del grupo
31 que recibieron el depósito el 30 de marzo hemos recibido ¢152.000.000, de personas que
32 recibieron el quinquenio ¢172.000.000 y US\$11.500. Y hay, porque la única forma en la que
33 nosotros podemos averiguar esto es cruzando las bases, tenemos 259.000.000 casi de personas que
34 nos aparecen tanto en la base del quinquenio como la del Fondo de Garantías grupo 2, entonces,
35 no sabemos a cuál de las dos atribuírsela, así que está ahí como en las dos bases, por lo tanto, en
36 el mes llevamos ¢650.000.000 recibidos en aportes extraordinarios provenientes de estos dos. Ahí
37 importante que al 31 de marzo no presentamos datos relacionados con el FCL quinquenio, puesto
38 que el depósito se hizo el 1.º de abril, entonces, los datos que tenemos son estos que estoy
39 mostrando ahí, que son al viernes. Y aquí algunas de las referencias de las campañas que se
40 enviaron, donde la del centro fue una que se envió a los compañeros del Banco y la del extremo a
41 la derecha se utilizó para el Fondo de Garantías; pero, eso es solamente una muestra de áreas que
42 se usaron en los diferentes envíos. Y la solicitud o recomendación es dar por presentado el informe
43 correspondiente al primer trimestre del 2026”.

44 El director Arias Porras preguntó: “¿Alguna observación? Don Bernal”.

45 El director Alvarado Delgado comentó: “Gracias. Me parecen muy buenos resultados, muy bien
46 pensado el tema de retomar a la gente del BCR, los fondos que se lograron jalar por ese lado es
47 una cantidad bien significativa. Realmente cuando leí esta presentación, don Luis, me gustó
48 mucho. La verdad me parece que hay una gestión más proactiva en lo que es el atraer recursos, el
49 atraer clientes que se habían ido es muy importante y esto queda complementado cuando vemos
50 la presentación que hace creo que don Luis mismo en el siguiente punto”.

51 El director Arias Porras dijo: “O.K. Damos por recibido el informe, ¿están de acuerdo?”.

52 Los directivos manifestaron su anuencia.

53 **Resolución**

54 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentada la
55 exposición denominada *Informe Trimestral de Comunicación, Gerencia de Producto y*

1 **Comercialización**, correspondiente al primer trimestre del 2026, anexa al resumen ejecutivo de
 2 fecha 29 de abril del 2026y desarrollada por el señor Luis Fernando Rojas Navarro, encargado de
 3 esa Gerencia; lo anterior, como parte del seguimiento al plan de acción establecido para atender
 4 las recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Pensiones en el oficio SP-971-2024,
 5 relativo a la evaluación del proceso de *Comunicación con los afiliados y pensionados*.

6 **Comuníquese** a Gerencia General.

7 (M.V.A.)
 8

9 **ARTÍCULO 21.º**

10 El presidente de este directorio, señor José Manuel Arias Porras, expresó: “Doña Ana se tiene que
 11 retirar. ¿Esto de Jeffrey, seguimiento a los objetivos estratégicos, Marco, tenemos que verlo ahora?
 12 ¿Será posible moverlo?”.

13 El señor Vargas Aguilar respondió: “Sí, señor, se puede reprogramar. Es más, lo reprogramamos,
 14 pero lo traería con corte marzo y también agregaríamos abril, para que...”.

15 El director Arias Porras opinó: “Me parece excelente”.

16 El señor Vargas Aguilar añadió: Para que no veamos ahí...”.

17 El director Arias Porras indicó: “Sí”.

18 **Resolución**

19 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: acoger** la propuesta formulada
 20 por el director José Manuel Arias Porras y, en consecuencia, **posponer**, para una próxima sesión
 21 que celebre este órgano colegiado, el punto del orden del día **4.f Seguimiento de objetivos**
 22 **estratégicos y matriz de gestión global, marzo 2026**, el cual, según lo informado por la
 23 Administración, se presentará de nuevo con la adición de datos a abril del presente año.

24 **Comuníquese** a Gerencia General

25 (J.M.A.P.)
 26

27 **ARTÍCULO 27.º**

28 Conforme lo establecido en el artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que
 29 dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en
 30 audio y video, se deja constancia de que la grabación finalizó correctamente.
 31
 32

33 A las dieciséis horas con dos minutos se levantó la sesión.
 34
 35
 36

PRESIDENTE



MBA. José Manuel Arias Porras

SECRETARIO



MBA. Jaime Murillo Víquez

37 *Según el artículo 9 de la Ley 8454: “Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital,*
 38 *tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito.”*
 39
 40