

SESIÓN ORDINARIA n.º 473

Acta de la sesión ordinaria número **CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES** de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros, S. A., celebrada mediante la modalidad presencial en las Oficinas Administrativas del Banco Popular en La Uruca; la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **TRECE HORAS CON SIETE MINUTOS** del **MIÉRCOLES DOCE DE MARZO DEL DOS MIL VEINTICINCO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la presidenta Sra. Iliana González Cordero, el vicepresidente Sr. Carlos Nieto Vargas, el tesorero Sr. Arturo Baltodano Baltodano, el secretario Sr. José Adolfo Barquero Arguedas, el vocal Sr. Elías Jara Arce y el fiscal Sr. José Alberto Solís Sáenz.

Además, participan la gerente general Sra. Johanna Montero Araya, el auditor interno Sr. Ronald Benavides Umaña, el subgerente general de operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Alberto Navarro Barahona, y el asesor jurídico corporativo, Sr. Mauricio Muñoz Valverde.

ARTÍCULO 1

La **presidenta Sra. González Cordero** da los buenos días a todos. Seguidamente, realiza la comprobación del quórum.

Se procede a conocer el orden del día:

1. Aprobación del orden del día.

2. Aprobación de actas:

2.1. Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 470, celebrada el 21 febrero de 2025.

3. Asuntos de Presidencia.

4. Asuntos de Directores.

5. Asuntos de Fiscalía.

6. Asuntos de la Auditoría Interna:

7. Correspondencia Resolutiva:

7.1. La Junta Directiva Nacional remite, para conocimiento, la propuesta de capacitación sobre criptomonedas a realizarse el 20 de marzo de 2025. (Ref.: Acuerdos JDN-6190-Acd-208-2025-Art-14 y JDN-6191-Acd-214-2025-Art-3)

8. Asuntos Resolutivos:

8.1. Asuntos de Comités y Comisiones (No hay)

8.2. Asuntos de Gerencia:

8.2.1.- La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite para análisis, el estudio de cargas de la Oficialía de Cumplimiento, así como, los planes propuestos para mitigar los riesgos en caso de ausencia de ambos Oficiales de Cumplimiento por causas de fuerza mayor.

Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDPS-466-Acd-016-2025-Art-18. (Ref.: oficio PSGG-125-2025)

8.2.2.- La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite para conocimiento, el Informe de Gestión Financiera de Popular Seguros Correduría de Seguros con corte a febrero de 2025.

Lo anterior, en atención del inciso 3 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11. (Ref.: oficio PSGG-0124-2025)

8.2.3.- La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite para conocimiento, el Informe mensual del Comité Interno de Inversiones de Popular Seguros, Correduría de Seguros con corte a febrero de 2025.

Lo anterior, en atención del acuerdo JDPS-389-Acd-004-2023-Art-2. (Ref.: oficio PSGG-0123-2025)

9. Criterios Legales. (No hay)

10. Asuntos de la Secretaría General. (No hay)

11. Asuntos Informativos (No hay)

12. Asuntos Varios”.

La presidenta Sra. González Cordero propone aprobar sin observaciones el orden del día.

Todos de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar, con las observaciones indicadas, el orden del día para la sesión ordinaria n.º 473 de esta Junta Directiva”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2. Aprobación de actas:

2.1. Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 470, celebrada el 21 febrero de 2025.

El secretario Sr. Barquero Arguedas indica que remitió observaciones de forma a la Secretaría General.

El tesorero Sr. Baltodano Baltodano indica que en la página 29 se hizo un comentario en relación con el párrafo de énfasis, donde los auditores pueden incorporar en un dictamen de opinión cuando consideren que se puede informar algo que no tiene relación con lo que estaban presentando.

En ese sentido, le consultó a la representante de la auditoría externa, si lo consideraría como otros asuntos, ella más adelante aclaró que no lo incorporaría, pero que consideraba importante que la Administración redactara una nota a los estados financieros. Además, no es la NIIF23, sino SINIF23.

La presidenta Sra. González Cordero propone aprobar el acta con las observaciones indicadas.

Todos de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar, con las observaciones indicadas, el acta de la sesión ordinaria n.º 470, celebrada el 21 de febrero del 2025”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

5. Asuntos de Fiscalía.

El fiscal Sr. Solís Sáenz indica que desea hacer una observación a la Gerencia General, pues en varias oportunidades se ha dicho que los ejecutivos del Banco cuando venden autoexpedibles de alguna manera se reservan un fondo de la tarjeta de débito o crédito de la persona, o bien del mismo préstamo que realizó para hacer la renovación.

En este sentido, considera que esa observación, luego de consultarle al auditor interno, Sr. Benavides Umaña, quien le explicó algunas cosas, siempre le queda la duda en cuanto a la conveniencia de hacer esos comentarios y que consten en actas.

Eso sobre la venta de autoexpedibles.

La gerente general Sra. Montero Araya indica que esa es la estrategia que utiliza el Banco.

La presidenta Sra. González Cordero aclara no es un tema que le pueda aclarar la Gerente General ni el auditor interno, sería prudente esperar a contar con la representación de la Gerencia General Corporativa, a través del subgerente general de operaciones Sr. Mora Mora, para abarcar esa consulta.

ARTÍCULO 4

7. Correspondencia Resolutiva:

7.1. La Junta Directiva Nacional remite, para conocimiento, la propuesta de capacitación sobre criptomonedas a realizarse el 20 de marzo de 2025. (Ref.: Acuerdos JDN-6190-Acd-208-2025-Art-14 y JDN-6191-Acd-214-2025-Art-3)

La presidenta Sra. González Cordero solicita a todos que guarden espacio y lo anoten en la agenda, para que puedan participar virtualmente en la capacitación, se trata de un tema de actualidad y será impartida por la Asociación Bancaria.

Por tanto, procede con la propuesta de acuerdo:

Dar por recibida la propuesta de capacitación sobre criptomonedas a realizarse el 20 de marzo de 2025.

Todos de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibida la propuesta de capacitación sobre criptomonedas a realizarse el 20 de marzo de 2025”.
(Ref.: Acuerdos JDN-6190-Acd-208-2025-Art-14 y JDN-6191-Acd-214-2025-Art-3)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

8. Asuntos Resolutivos:

8.2. Asuntos de Gerencia:

8.2.1.- La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite para análisis, el estudio de cargas de la Oficialía de Cumplimiento, así como, los planes propuestos para mitigar los riesgos en caso de ausencia de ambos Oficiales de Cumplimiento por causas de fuerza mayor.

Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDPS-466-Acd-016-2025-Art-18. (Ref.: oficio PSGG-125-2025)

Al ser las **trece horas con catorce minutos**, ingresan los Sres. Rebeca Madrigal Porras gestora de Talento Humano, Xiomara Torres Torres funcionaria de la Gerencia de Popular Seguros y Mauricio Delgado Chaves, oficial de cumplimiento.

La gestora de Talento Humano Sra. Madrigal Porras menciona que hoy presentarán el estudio de cargas de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento, para lo cual se hace acompañar de la gestora de Calidad, Sra. Torres Torres.

Añade que el objetivo de un estudio de cargas es poder evaluar y determinar cuál es la carga aproximada de trabajo que puede tener uno o varios funcionarios o un departamento, en este caso se para los funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento.

Considera que este estudio es de suma importancia para una gestión eficiente, la cual debe estar totalmente alineada con la regulaciones internas e internas. Para realizar dicho estudio procedieron a definir cuáles instrumentos serían utilizados y justamente aplicaron dos metodologías, la primera se refiere al Método de Estándares Subjetivos, el cual fue seleccionado dado que es un método de bajo costo, se utiliza para medir la carga a profesionales que realizan labores más asistenciales o de capacidad intelectual.

Además, se complementaron con la bitácora de tiempos, la cual consiste en una hoja Excel donde se llevan las principales tareas que realiza un funcionario donde se detalla cuándo empieza a realizar la tarea y cuándo la finaliza, permitiendo verificar un registro real del tiempo determinado.

Comenta que para ambas metodologías tuvieron sesiones de trabajo con el oficial de cumplimiento y el oficial adjunto de cumplimiento con el fin de comentarles porque seleccionaron ambos métodos y que conocieron cómo se tenía que completar cada uno de los instrumentos.

Señala que el umbral teórico de la carga, en este escenario es igual a 1, lo cual significa es el punto de equilibrio entre la capacidad de trabajo disponible y la demanda de trabajo asignada. Para el caso de Popular Seguros, 1 es igual 8,5, se está partiendo de una jornada de 8:00 a. m. a 16:30, que de acuerdo con la OIT se excluyen los tiempos suplementarios, para el caso, es un 14%, lo cual daría un tiempo efectivo de 7,30% aproximadamente.

Reitera que el método de estándares subjetivos consiste en determinar el tiempo de una actividad con base en la estimación, se trata de una aproximación para las personas a las que se les aplica el instrumento, se trata de profesionales que cuentan con buen conocimiento de las tareas que ejercen cada día.

El tiempo resultante para realizar la actividad, que se calcula bajo la fórmula donde T es el tiempo resultante, TM es el tiempo mínimo de la actividad y TP es el tiempo promedio de la actividad y TM es el tiempo máximo de la actividad. Una vez calculado el tiempo resultante, para cada grupo de actividades, se multiplica por la demanda mensual y se divide entre el tiempo efectivo disponible en el mes, cuyo resultado obtenido representa la carga de trabajo mensual en minutos y para mejor lectura se convierte en horas.

Señala que serán presentadas en detalle las cargas de trabajo individuales tanto del oficial de cumplimiento, como del oficial adjunto de cumplimiento.

La gestora de calidad Sra. Torres Torres menciona que se utilizaron dos métodos, los cuales indican la percepción que tiene el colaborador. La bitácora de tiempo es la carga real que fue aplicada durante una semana.

En el caso del oficial de cumplimiento adjunto, en la carga percibida tiene una estimación del 1,23%, donde la carga real está dando un 0,9%, donde el umbral o equilibrio es de 1, por lo que se puede ver que hay una sobrecarga, con una carga por debajo del umbral que sería aproximadamente del -%.

En lo que corresponde al oficial de cumplimiento, tiene una carga del 1.23% para el método de estándares subjetivos, que es la carga percibida y a través de la bitácora logaron tener una estimación del 1,22%, donde la diferencia que se pueda ver, se puede deber a varios factores, donde en el caso del oficial de cumplimiento adjunto se ha podido ver una amplia diferencia que en lo que corresponde al oficial de cumplimiento.

Señala que dicha diferencia se puede deber a tareas operativas y frecuentes, o esa sensación de sobrecarga se puede deber a ello. Otra de las razones que puede estar percibiendo la persona como sobrecarga, es por una tendencia de actividades en ciertos periodos del año cuando se da una mayor demanda de trabajo, o una demanda de la frecuencia diferente a lo largo del periodo.

La frecuencia se define en actividades diarias, por ejemplo, revisar un correo y se tienen las actividades, semanales, mensuales y anuales. Añade que una actividad anual que se debe aplicar es la política "Conozca a su Empleado". Al detalle, esa información indica que, cuando los oficiales están describiendo la frecuencia y su demanda de la frecuencia de esas actividades, sí es mayor en diferentes periodos, pues al ser anual, sí es una carga alta por ser demandante, pero tiene una frecuencia baja porque se da una vez al año.

Agrega que ese tipo de variables son las que se deben analizar para poder realizar una redistribución de cargas o un análisis más profundo, que a través de la información que logran capturar con los instrumentos utilizados, la Oficialía de Cumplimiento podría hacer un análisis profundo de esos periodos.

La gestora de Talento Humano Sra. Madrigal Porras complementa diciendo que en febrero la Oficialía de Cumplimiento estaba corriendo el formulario de la política "conozca a su empleado, por lo que deben hacer todo un análisis detallado de cada colaborador, por tanto, la carga incrementa, también cada trimestre al final y principio del siguiente mes, donde se deben realizar diferentes informes y reportes.

La gestora de Calidad Sra. Torres Torres indica que en comparación del dato obtenido del oficial de cumplimiento, donde la diferencia fue muy pequeña, la carga percibida fue de un 93% y la real fue de un 1,22%, lo cual podría estar sugiriendo es que el oficial de cumplimiento tiene una estructura más definida de las tareas y se podría sugerir que se dan menos interrupciones, por lo cual esa precisión se puede deber a eso.

Presenta un gráfico de todo el año pasado del oficial adjunto de cumplimiento, quien en su rol es la única persona que realiza la marca de tiempos en la Oficialía de Cumplimiento, donde se reflejó que en febrero hay un aumento en la marca de las horas que se dan después de las 16:30, durante ese mes se dio un pico, que se sumaron las horas a través de las marcas diarias de ese mes, lo cual dio un resultado del 22:37 minutos aproximado a dos horas, donde la persona ha marcado luego de la hora de finalización de jornada establecida.

Añade que en marzo se dio una disminución muy marcada, donde la suma total de los días hábiles luego de las 16:30, solo fue de un 1,55, por tanto, a largo del año con esta información, el insumo que puede dar para la Oficialía de Cumplimiento es tener bien identificados esos

picos, para poder realizar alguna contingencia para poder atender todas esas actividades que se tiene claro que son periódicas y están bien identificadas y poder contar con un tiempo de respuesta adecuado para no tener que hacer un uso mayor de la jornada laboral establecida.

En cuanto a las conclusiones, se tiene que la percepción de la sobrecarga del oficial adjunto de cumplimiento fue de un 1,31, eso lo refleja la carga real que fue de esta semana. Debe indicar que no es representativa en el sentido de que están realizando el estudio del 30 de enero al 5 de febrero, si hubieran aplicado eso en la semana donde se dio un pico más alto de trabajo, posiblemente el colaborador pudo haber marcado más tarde, pudiendo influir el trabajo fuera de ese horario.

Como mencionó, las tareas operativas que pueda realizar el colaborador e interrupciones, pues en todo el análisis de la información recibida, el oficial adjunto de cumplimiento, realiza actividades emergentes, por ejemplo, atención de consultas y correos entre otras, así como la atención de alertas, lo cual es una actividad de la cual no se tiene certeza en qué momento puedan surgir.

En comparación con el oficial de cumplimiento que tiene una carga real de un 1,22 y una percibida del 1,23, eso podría indicar que la gestión del tiempo es más precisa, por ejemplo, podría ser que las tareas son más estructuradas, además, podría influir la experiencia que tiene la persona en la posición.

Añade que, para ambos casos se determinó que no hay una sobrecarga de trabajo significativa, son muchas las variables que los puede llevar a la percepción de una sobrecarga.

Como se dijo, el instrumento utilizado o la información para poder tener ese tiempo estándar, se les describieron actividades diarias hasta las anules, por lo que aplicaron las fórmulas, luego de la descripción de todo lo que hace un funcionario, pero puede haber una percepción de sobre carga porque la persona no lo está haciendo en ese instante, pudo haberlo hecho seis meses antes, por tanto, no se cuenta con la información tan precisa que pudo haber tardado dos horas, por ejemplo.

En conclusión, se establece la necesidad de la distribución de las tareas, automatizar procesos, algo en lo que ha trabajado la Oficialía de Cumplimiento, regular el trabajo fuera de horario para optimizar el desempeño.

Como recomendaciones se tiene que reafirmar la parte de las conclusiones en cuanto a una redistribución de las responsabilidades, de las tareas operativas, por ejemplo, para reducir interrupciones, la automatización de procesos, implementar herramientas que optimice la gestión de atención de ciertas tareas, por ejemplo, correos, consultas y reportes.

Además, la gestión de tiempo y la reducción de interrupciones, establecer, por ejemplo, bloques de tiempo para tareas críticas. Luego la regulación de tareas fuera del horario, crear estrategias para evitar esta acumulación de trabajo en meses críticos.

Indica que esta sería su presentación sobre el tema de cargas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocidos los planes propuestos por la Oficialía de Cumplimiento en conjunto con la Gerencia General y el Área de Talento Humano para mitigar los riesgos legales, financieros y operativos en caso de ausencia de ambos oficiales de cumplimiento por causas de fuerza mayor.

Por tanto, se instruye a la Gerencia General para que gestione la asignación de los recursos requeridos para implementar el escenario 1, que para los efectos ha sido presentado por la Oficialía de Cumplimiento.

Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDPS-466-Acd-016-2025-Art-18”.
(Ref.: oficio PSGG-125-2025)

ACUERDO FIRME.

La presidenta Sra. González Cordero agradece al oficial de Cumplimiento Sr. Delgado Chaves por la presentación tan completa de todos los elementos necesarios para solventar este asunto.

Al ser las **catorce horas con un minuto** se retiran la gestora de Talento Humano Sra. Rebeca Madrigal Porras, la funcionaria de la Gerencia General de Popular Seguros Sra. Xiomara Torres Torres, y el oficial de Cumplimiento Sr. Mauricio Delgado Chaves. Asimismo, ingresan el Gerente Comercial Sr. Marvin Alejandro Artavia Aguilar y la funcionaria del Área Comercial Sra. Ana Guiselle Pérez Sánchez.

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **gestión de riesgo**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30*

párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.

ARTÍCULO 6

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **estratégicos**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 7

La presidenta Sra. González Cordero propone hacer modificación del orden del día dada la hora. Sugiere pasar el punto 8.2.3, que es el informe mensual del Comité Interno de Inversiones de Popular Seguros, para la próxima sesión y lo somete a votación.

Todos los directores manifiestan su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dejar pendiente para la próxima sesión el punto 8.2.3 relacionado con el Informe Mensual del Comité Interno de Inversiones de Popular Seguros, Correduría de Seguros con corte a febrero de 2025”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

8.2.2.- La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite, para conocimiento, el Informe de Gestión Financiera de Popular Seguros Correduría de Seguros con corte a febrero de 2025. Lo anterior, en atención del inciso 3 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11. (Ref.: oficio PSGG-0124-2025)

La gerente general Sra. Montero Araya presenta el informe mensual de gestión financiera del mes de febrero, fue un buen mes y tienen ingresos financieros más o menos equivalentes a meses anteriores.

Señala que se registra un ingreso operativo diverso que son las comisiones, que alcanzaron, para febrero, los ₡775 millones y generalmente han mantenido las participaciones de los ingresos financieros y operativos en este año.

Menciona que el gasto les alcanzó ₡316 millones, un gasto que aumentó un poco por algunos pagos diversos que tuvieron que hacer a nivel de capacitaciones y otros, y la parte de el gasto administrativo, que se han mantenido, salvo alguna plaza adicional que tuvieron.

En la utilidad neta les alcanza para ₡394 millones, un 5,4% de crecimiento.

Expresa que siempre les interesa saber cuál es el monto de Coopeservidores, por ello indica que, de los ingresos operativos diversos tienen ₡63 millones y explica que esta es una recuperación de diferentes pólizas para el mes de febrero, porque todavía, con Seguros del Magisterio estaban lentos en las conciliaciones de nuevos clientes que habían entrado en esa póliza; entonces, ahí se va recuperando poco a poco esos montos de meses anteriores .

Presenta el resultado acumulado, para febrero alcanzaron ₡769 millones, una variación del 42% para este mes.

En relación con los resultados de las comisiones, en el colectivo se aprecia que tiene una variación de un 34%, alcanzando los ₡1.097 millones. Del 34% de crecimiento, el 7,8% viene de lo que se obtuvo en el colectivo de Coopeservidores y aclara que es muy importante porque ya empiezan a ver una recuperación mayor de esas carteras y las comisiones individuales que alcanzan un crecimiento de un 35%, y las autoexpedibles son las que tienden a la baja, y explicará por qué, dado que ya tienen un examen técnico de qué fue lo que pasó.

Hace notar que el Banco Popular viene haciendo un *score* de crédito muy fuerte, el cual pasa casi por un 50% de reducción y, por ejemplo, antes a una persona le colocaban un promedio de ₡7 millones, ahora le colocan ₡4 millones. Eso viene a afectar un poco en el tema autoexpedible, de la misma forma que afecta la colocación del Banco, es casi inelástico en ese sentido.

Entonces, lo anterior provoca que los ejecutivos, al no tener nuevas personas a quienes les colocan créditos, lógicamente dejan de colocar seguros, es muy natural en el proceso.

Lo que se está haciendo es tratando, a través de llamadas y otros mecanismos, logran que esos ejecutivos, esa persona que se le fue porque no pudieron colocarle el crédito, se haga un acercamiento con el seguro.

Los funcionarios cuentan que hay una gran intención por parte de los ejecutivos de colocar, es decir, los ejecutivos del Banco quieren colocar, lo que les imposibilita es la estructura de cómo se hace el *score*, de lo cual el Banco tendrá sus estrategias, por lo cual están gestionando y no van a soltar la faja en este momento.

Menciona que ya lo conversó personalmente con la Sra. Carvajal Vega y sí o sí deben ir al seguro digital, definitivamente es una labor que toca ya cambiarse a eso.

Distingue que se están cerrando oficinas, el *face to face* está disminuyendo su penetración y no parece ser que vaya a cambiar en el corto plazo.

Informa que ayer mantuvo también una reunión con el Sr. Roa Gutiérrez y hoy tendrán otra. Este es un tema importante porque recuerda que el 50% del ingreso de autoexpedible entra también al Banco, ahí se manda trimestralmente todo ese dinero al Banco; entonces, también disminuye. Aquí es un efecto completo y disminuyen también las comisiones de los funcionarios que están recibíendolas en el Banco, que también es una afectación para el cliente en todo sentido.

Expresa que cuando los ejecutivos de Popular Seguros ven que sus comisiones también les empiezan a afectar, a ellos les duele porque se cuestionan cómo hacen para convencer a aquel banco y al banco no hay que convencerlo sino que ya está convencido de que tiene que colocar, el tema es que no le da, y lo que cuentan ahí es que ellos dicen que el cliente, entonces, se va y pide el crédito en el BCR u otro banco, porque el cliente siempre va por el crédito, alguien se lo va a dar, o una cooperativa.

Distingue que el tema es que a ellos les van a dar comisión por colocación a partir de abril y se espera que también eso pueda hacer crecer un poco la colocación; sin embargo, sus funcionarios dicen que como son ₡100 millones lo que tienen que colocar para que empiecen a ganar, les va a costar.

Habla con ellos y le dicen que si el *score* los saca, por más que ellos quieran atraer, deben ir y eso es lo que el Banco quiere también, que ellos salgan y pesquen externamente también, y a Popular Seguros también le tocará un trabajo de recuperar ese 24% de alguna forma, con llamadas, una estructura diferente.

Reconoce que el seguro autoexpedible nunca es fácil, nadie lo quiere comprar y si se ponen a analizar quién quiere pagar eso, saben que nadie. Lo que pasa es que si le hacen un fraude en la tarjeta, ahí la persona se asusta y posiblemente en ese momento lo vendrá a comprar. Entonces, si no envasan el producto dentro de los productos del Banco, tienen que embeber eso dentro de, porque de no ser así estarán en una situación en donde cada vez se les irá achicando el ingreso, pudiendo los seguros ser el doble de lo que hoy son, porque los seguros tienen capacidad de crecer muchísimo, pero deben ir pegados al portafolio.

Quedaron de hacer una sesión para la otra semana con el Banco, donde se tiene esa figura de una persona de producto, para que ligue en 1, 2 y 3, porque si tiene el 1 va al 2 y si tiene el 2 va al 3, al menos tres productos por producto de Banco. Son 310 productos que tiene el Banco para colocar, una cantidad enorme que si tuvieran una profundización en seguros colectivos y autoexpedibles ahí, sería una belleza porque lograrían hacer cosas maravillosas.

Asegura que eso es parte de la estrategia, no se quedarán quietos y estima que cuando se tiene una situación de estas hay que moverse muy rápido y lograr con ellos.

Distingue que la situación del Banco no va a cambiar, pero Popular Seguros sí está haciendo lo posible porque las cosas sucedan mejor.

El fiscal Sr. Solís Sáenz consulta por la plataforma digital, cuál es el rol dentro de la venta de autoexpedibles.

La gerente general Sra. Montero Araya responde que hoy le presentó al Sr. Roa Gutiérrez la profundización que pueden tener con la plataforma a través del grupo Asis, que ya asistieron a la sesión anterior, los de Guatemala.

Informa que Popular Seguros trabaja con ellos desde el 2017, lo que sucede es que el margen es muy poco porque el margen que ellos dan es de 10 con el INS, mientras si están solos les dan el 30 o el 35 con cualquier otra aseguradora. Eso se debe al gasto operativo.

Explica que el INS tiene un gasto operativo que para el seguro autoexpedible, dispara el margen; entonces, queda lo mismo. Lo que hay que hacer aquí es buscar, ahora que son una correduría y tienen otros, Asis es un elemento increíble para digitalizar porque está con una empresa que digitaliza productos financieros.

Recomendó a personeros del Banco que asistieran a la reunión con ellos, para que en el Banco puedan digitalizar también el proceso detrás de los productos financieros, porque solos no se puede. Para esto se necesita un experto en todo el costo de punta a punta, aquí es una consola lo que se debe generar, no es una experiencia que solamente uno venda el producto sino que debe dar, ahí mismo, la atención del siniestro, debe hacer ahí mismo la segunda compra que le hará la renovación, en su caso del seguro y, en el caso del Banco, de un CDP con renovaciones.

Toda esa experiencia debe estar así y ellos son expertos en eso, es su *core* de negocio; entonces, deben buscar a los especialistas.

El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora desea hacer una pequeña aclaración, para que quede claro dado el ambiente de la estrategia de crédito.

Hace notar que el Banco, en el año 2024, creció mucho en crédito de consumo y tuvieron su resultado final en estimaciones muy fuerte.

El año pasado, el tema del gasto por estimación tuvo ese efecto, uno es la entrada de la 14-21 y el otro fue el efecto de que la pérdida materializada fue por encima de la pérdida esperada; entonces, en noviembre del año pasado entró un *score* complementario que les venga a depurar los sujetos de crédito. Entonces, por eso la Sra. Montero Araya habla de esa disminución, porque se hizo un análisis y es lo mismo prestar un 70% o un 60% de buena calidad, que un 100% de mala calidad.

Están apostando por clientes que sean de mejor calidad, que contribuyen más. Entonces, ya no es tanto el efecto y en resultado posiblemente tendrán menos clientes pero mejor rentabilidad.

Ahí sí se ve el efecto de que les va a afectar porque ya no son 10 sino que son 8 o 7, o sea, ahí puede haber un efecto en seguros autoexpedibles porque la gente se los lleva en la medida en que se les da el crédito.

Van a tener que revisar esa estrategia porque si bien es cierto, siguen otorgándose créditos, pero ya no en la misma proporción de clientes que venían.

La presidenta Sra. González Cordero distingue que se pegará al comentario del Sr. Mora Mora porque desde el Comité Corporativo de Riesgos están haciendo toda una campaña para que todas las colocaciones de créditos sean, precisamente, créditos de calidad.

Eso frena y hace que los agentes que están en el *front desk* hagan un zarandeo, y antes era sin filtro.

Eso y la implementación del *Core* va a frenar un poco, tendrán que hacer una estrategia más agresiva no solamente en el área de Colocación sino también en lo que son seguros.

La gerente general Sra. Montero Araya confirma que eso frena un poco las renovaciones también, porque antes dejaban unas reservas en unas Cuentas Naranja para la renovación de los seguros, ahora ya no las están dejando; entonces, esos seguros, cuando son en cuentas de ahorro se da el problema, cuando es en tarjeta de crédito no hay ningún inconveniente. El tema es cuando se vende por cuenta de ahorro y esa es una estrategia del Banco que ahí también está afectando.

Comenta que la cartera de inversiones alcanza los ₡21.628 millones, se mantiene un 97,41% en el Puesto de Bolsa y un 2,55% en las SAFI's.

Hace notar que aquí se está haciendo algún ajuste por temas de SAFI's, ya que tendrán que implementar algún plan nuevo que pronto lo comentarán.

En temas de cumplimiento de porcentaje de las metas del mes de febrero, tenían una meta de ₡252 millones, lograron ₡394 millones, versus ₡361 millones que habían logrado el año anterior.

Se tiene un proyectado para el año de ₡3.824 millones, la meta que se tiene en la Contraloría General de la República es de ₡3.542 millones, ya estimaron estar en un 7,24% arriba al cierre del año.

El activo alcanzó los ₡23.762 millones y el patrimonio alcanzó los ₡21.365 millones, creciendo en un 27,30%. El activo alcanzó un crecimiento del 27%.

Con respecto de los indicadores de gestión, el índice de liquidez está dentro del apetito, en 1,59% y el índice de suficiencia de capital está en 1,79%.

La presidenta Sra. González Cordero consulta si alcanzó lo que proyectaron.

La gerente general Sra. Montero Araya responde que sí, por lo menos por este año.

Indica que quedan las recomendaciones.

La presidenta Sra. González Cordero menciona que esos detalles se incorporan al acuerdo. Pregunta si hay consultas.

Da lectura a la propuesta de acuerdo y la somete a votación:

Dar por conocido el Informe de Gestión Financiera de Popular Seguros, Correduría de Seguros con corte a febrero del 2025. Lo anterior, en atención del inciso 3 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11.

Solicita incluir en el acuerdo todos los detalles financieros del estado de resultados y del balance de situación de los indicadores que cumplen a cabalidad, tanto el de liquidez como el de suficiencia de capital.

Todos los directores manifiestan su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de Gestión Financiera de Popular Seguros, Correduría de Seguros con corte a febrero del 2025, donde se resalta lo siguiente:

Balance Situación:

✓ El activo total con corte al 28 de febrero del 2025 ascendió a ₡23.763 millones, donde el portafolio de inversiones representó el 92,5%, mientras que al corte del 29 de febrero del 2024 ascendía a ₡18.711 millones, lo que representó un aumento en el total de activos del 27,0%.

✓ El pasivo total al 28 de febrero del 2025 alcanzó la suma de ₡2.397 millones, lo que representó el 10,1% del total del activo, aumentando un 24,4% respecto al mes de febrero del 2024, pues en dicho mes alcanzó los ₡1.927 millones para un 10,3%.

✓ El patrimonio ascendió a ₡21.366 millones y representó el 89,9% del activo total al cierre de febrero del 2025. Al efectuar la comparación respecto a febrero del 2024, se observó un aumento del 27,3%.

Estado Resultados:

✓ Los ingresos totales a febrero del 2025 aumentaron interanualmente un 21,6%, presentando un monto total de ₡1.734 millones, donde los ingresos por comisiones presentan un monto de ₡1.468 millones (84,7%) y los ingresos financieros ascendieron a ₡258 millones (14,9%).

✓ Los gastos totales a febrero 2025 disminuyeron interanualmente un 4,5% presentando un monto total de ₡583 millones, donde los Gastos Administrativos presentan un monto de ₡501 millones representando un 85,9% de los gastos.

✓ La utilidad neta acumulada al mes de febrero 2025 es de ₡770 millones, lo que representa un aumento del 42,0% respecto al mes de febrero 2024, pues en dicho mes alcanzó la suma de ₡542 millones.

Otros:

✓ Se cumplen a cabalidad con los Indicadores de Liquidez y de Suficiencia de Capital.

Lo anterior, en atención del inciso 3 del acuerdo JDPS-372-Acd-238-2022-Art-11”.
(Ref.: oficio PSGG-0124-2025)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

11. Asuntos Informativos.

La presidenta Sra. González Cordero informa que hay un evento pendiente de un trabajo que harán denominado *In Building*. Estaban tratando de conseguirlo para el 21 pero recuerda que esto va a la pantalla del Sicop y quedaría para el 28 de marzo del 2025, para que revisen las agendas, es una actividad de todo el día.

Solicita que aparten ese día para el trabajo, es un taller. Sin embargo, se corroborará el 26 que tienen sesión de Junta Directiva. Si se adjudica, avisarán.

La gerente general Sra. Montero Araya destaca que el lugar aún no lo tienen porque depende de las ofertas.

La presidenta Sra. González Cordero menciona que la sesión está para ser virtual, la próxima semana, el 26. Si hay algún inconveniente se pasa para el 27, siempre virtual y siempre a la 1:00, pero estará avisando.

Finaliza la sesión al ser las **QUINCE HORAS CON VEINTICINCO MINUTOS**.

Sra. Iliana González Cordero
Presidenta

Sr. José Adolfo Barquero Arguedas
Secretario