

SESIÓN ORDINARIA 6264

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera virtual a través del sistema Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral, a las **SIETE HORAS CON CUATRO MINUTOS** del **MARTES DOS DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Presentes: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón, la directora Sra. Shirley González Mora, la directora Sra. Nidia Solano Brenes, la directora Sra. Ileana González Cordero y el director Sr. Raúl Espinoza Guido.

Además, participaron: la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega, el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el auditor interno Sr. Gustavo Flores Oviedo, el asesor legal Sr. Manuel Rey González y el secretario general Sr. Juan Luis León Blanco. Ausentes con permiso: el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas y el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja inicia la sesión y comprueba el quórum.

Seguidamente, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6262.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria general interina del Banco Central de Costa Rica, comunica la remisión a consulta pública del Estudio Técnico referente a la *Fijación Ordinaria de Comisiones del Sistema de Tarjetas de Pago 2025* y el *Reglamento del Sistema de Tarjetas*. (Ref.: oficio JD-6293/05)

3.2.- El Sr. Julio César Segura Aguilar remite el Informe final de gestión como auditor interno de Popular Servicios Compartidos S.R.L. del periodo del 2 de diciembre de 2024 al 21 noviembre 2025. (Ref.: informe final de gestión)

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, comunica que, mediante oficio GGC-1056-2025, se envió a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras el oficio DIRCM-0213-2025, que contiene informe de la Agencia de Publicidad OMD, encargada de la implementación de la estrategia que se utiliza en la red social Tik Tok. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6249-Acd-908-2025-Art-4. (Ref.: oficio GGC-1250-2025)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

5.1.- La Sra. Iliana González, coordinadora del Comité Corporativo de Riesgo, remite el informe mensual correspondiente al mes de octubre y noviembre de ese comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

5.2.- El Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, coordinador del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, remite el informe mensual correspondiente al mes de octubre de ese comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

5.3.- El Sr. Raúl Espinoza Guido, coordinador del Comité Corporativo de Tecnología de Información, remite el informe mensual correspondiente al mes de octubre de ese comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

7.- Informes y seguimiento de dependencias de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1.- Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo.

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

8.3.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos traslada la propuesta de modificación al Reglamento de Crédito Pignoraticio del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, validada por la Dirección Jurídica Corporativa y la División de Riesgo Financiero. (Ref.: acuerdo CTAJ-13-ACD-58-2025-Art-3)

8.3.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos traslada la propuesta de modificación al Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal. (Ref.: acuerdo CTAJ-13-ACD-59-2025-Art-4)

8.3.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos traslada la propuesta de actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, validado por la Dirección Jurídica Corporativa. (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-56-2025-Art-5)

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.3.5.- La Comisión de Pautas y Banca Social remite, para conocimiento, el Informe de la gestión realizada por la División de la Micro y Pequeña Empresa correspondiente al III trimestre del 2025. Lo anterior, en atención de los informes CIA-05 y del SIG-079, *Informe de gestión del Sistema de Banca para el Desarrollo y la Banca Empresarial*, así como del acuerdo JDN-6214-Acd-510 Art-7b. (Ref.: acuerdo CPBS-22-ACD-154-2025-Art-3)

8.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio DIRCCH-2097-2025, que remite el Informe de resultados de Cultura Organizacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, realizado por la empresa Korn Ferry. (Ref.: oficio GGC-1235-2025)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite la propuesta metodológica para medir la rentabilidad por línea de negocio. (Ref.: oficio GGC-1266-2025)

8.5.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.- Asamblea de Cuotistas.

8.7.- Sociedades Anónimas.

9.- Asuntos Varios".

Todos los directores están de acuerdo con el orden del día propuesto, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6264 celebrada el 02 de diciembre de 2025". (1086)

Comuníquese a la Secretaría General.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6262.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja mociona para aprobar el acta de la sesión ordinaria 6262 celebrada el 24 de noviembre de 2025.

Todos los directores que estuvieron presentes en esa sesión están de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad de los votantes:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6262 celebrada el 24 de noviembre de 2025”. (1071)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Secretaría General.

Se abstiene por no haber estado presente el director Sr. Raúl Espinoza Guido.

ARTÍCULO 3

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria general interina del Banco Central de Costa Rica, comunica la remisión a consulta pública del Estudio Técnico referente a la *Fijación Ordinaria de Comisiones del Sistema de Tarjetas de Pago 2025* y el *Reglamento del Sistema de Tarjetas*. (Ref.: oficio JD-6293/05)

El presidente Sr. Sánchez Sibaja lee el enunciado del punto 3.1.

La directora Sra. Palomo Leitón comenta que ella está en el sector del comercio. Es impresionante el uso de las tarjetas de crédito y lo que esto puede impactar a favor del comercio y desfavorecer al sistema financiero claramente.

Analizando las estadísticas, el 40% es usado por supermercados exclusivamente. Hay una directora en ese gremio. En el sector de restaurantes un 17% se factura con tarjetas. En su caso, ella ya va casi por el 80% de las compras que se pagan con tarjetas por parte de los clientes.

Ahora bien, no le quedó claro en cuánto está quedando la comisión, porque ella vio un 1,95%, pero desea saber si está en esa posición porque las otras comisiones de intercambio obedecían más al tema financiero.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega contesta que hoy la comisión local está en 1,91%. Hay todo un estudio de la industria que se le va a presentar al Banco Central porque con ese 1,91% toda la industria tiene pérdidas de 1,1%. Ese es un estudio que se está haciendo en ABC y que se será presentado al Banco Central próximamente con el fin de regular esa disminución en la comisión de adquisición que ya le está generando pérdidas a los diferentes bancos emisores.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo, la cual indica:

Dar por conocido y trasladar a la Administración para lo que corresponda, el oficio JD-6293/05 en el que se la Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria general interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública el Estudio Técnico referente a la Fijación Ordinaria de Comisiones del Sistema de Tarjetas de Pago 2025 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas”.

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

Todos los directores están de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y trasladar a la Administración para lo que corresponda, el oficio JD-6293/05 en el que la Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria general interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública el Estudio Técnico referente a la Fijación Ordinaria de Comisiones del Sistema de Tarjetas de Pago 2025 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas”. (1072)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

ARTÍCULO 4

3.2.- El Sr. Julio César Segura Aguilar remite el Informe final de gestión como auditor interno de Popular Servicios Compartidos S.R.L. del periodo del 2 de diciembre de 2024 al 21 noviembre 2025. (Ref.: informe final de gestión)

El secretario general Sr. León Blanco lee el enunciado del punto 3.2.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo, la cual indica:

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda:

Dar por conocido el Informe final de gestión como auditor interno de Popular Servicios Compartido remitido por el Sr. Julio César Segura Aguilar”.

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular, así como a la Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos.

Todos los directores están de acuerdo con la moción propuesta.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe final de gestión como auditor interno de Popular Servicios Compartido remitido por el Sr. Julio César Segura Aguilar”. (1073)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular, así como a la Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos.

ARTÍCULO 5

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, comunica que, mediante oficio GGC-1056-2025, se envió a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras el oficio DIRCM-0213-2025, que contiene informe de la Agencia de Publicidad OMD, encargada de la implementación de la estrategia que se utiliza en la red social Tik Tok. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6249-Acd-908-2025-Art-4. (Ref.: oficio GGC-1250-2025)

El secretario general Sr. León Blanco lee el enunciado del punto 3.3.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano comenta que no venía el documento adjunto, por lo que solicita que se lo hagan llegar.

A su vez, mociona para:

Dar por conocido el oficio GGC-1250-2025, en el que se adjunta, para conocimiento de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras el informe de la Agencia de Publicidad OMD, encargada de la implementación de la estrategia que se utiliza en la red social Tik Tok.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6249-Acd-908-2025-Art-4”.

Comuníquese a la Comisión Pautas y Banca Social, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

Todos los directores están de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio GGC-1250-2025, en el que se adjunta, para conocimiento de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras el informe de la Agencia de Publicidad OMD, encargada de la implementación de la estrategia que se utiliza en la red social Tik Tok.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6249-Acd-908-2025-Art-4”. (1074)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Comisión Pautas y Banca Social, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

ARTÍCULO 6

5.- Asuntos de Directores.

5.1.- La Sra. Iliana González, coordinadora del Comité Corporativo de Riesgo, remite el informe mensual correspondiente al mes de octubre y noviembre de ese comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

La directora Sra. González Cordero comenta que en octubre se recibieron cuatro capacitaciones durante las sesiones. Fueron capacitaciones muy buenas que se propusieron por el PAO. Resta una capacitación de cumplimiento normativo, ya que el Comité ha hecho un gran labor para robustecer esa Área de Cumplimiento Normativo. Resalta que en octubre se abordó una información que había solicitado el director Sr. Eduardo Navarro Ceciliano sobre las tasas promedio ponderadas contra la evolución de la tasa de política monetaria, que en caso de que se requiera, se puede pasar a Junta Directiva. Ya se vio a nivel del Comité de Riesgo, porque fue ahí propiamente donde se había solicitado.

También se le remitió al despacho Crowe Horwath todo desarrollado en materia de cumplimiento normativo, porque ellos habían hecho una advertencia sobre ese tema y ya estaba todo establecido. Se les remitió todo eso para el informe de este año.

En lo que se refiere a noviembre, se continúa con todo lo que son capacitaciones y la corrección de manuales con respecto a la nueva normativa. Se ha estado revisando todo lo que son riesgos ambientales, riesgos de legitimación de capitales, que se mandó primero a todas las sociedades y después se vio en el Comité. Por último, todas las CIAS de transacciones y exposiciones intragrupo, aparte de los informes de riesgos que vienen a la Junta Directiva Nacional.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano propone como acuerdo:

Dar por conocido el Informe mensual de octubre y noviembre de 2025 del Comité Corporativo de Riesgo, expuesto por la presidenta de dicho Comité, directora Iliana González Cordero, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22.

Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Riesgo, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.

Todos los directores están de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe mensual de octubre y noviembre de 2025 del Comité Corporativo de Riesgo, expuesto por la presidenta de dicho Comité, directora Iliana González Cordero, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22”. (1075)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Riesgo, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.

ARTÍCULO 7

5.2.- El Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, coordinador del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, remite el informe mensual correspondiente al mes de octubre de ese comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano explica que en el Comité Corporativo de Nominaciones se ven todos los temas de gestión de las juntas de crédito, pero lo más relevante en octubre fue que se había solicitado a la Secretaría del Área de Planificación un replanteamiento de la estructura de informes de los planes de trabajo y de la programación de los planes de trabajo de las juntas de crédito local, de manera que se aprobó un instrumento más sencillo y se mejoró la periodicidad. El segundo tema fue atender algunas solicitudes y oportunidades de mejora de las juntas de crédito local de San Pedro y de San Carlos. También se les dio seguimiento a los acuerdos del Comité Corporativa de Nominaciones. Se conoció el informe del miembro externo de este Comité, quien había presentado la renuncia.

Se revisó en este Comité el cartel que se usa para licitar miembros externos de los comités, de manera tal que ya se aprobó un machote del nuevo cartel de licitación. También, se conoció el informe de resultados de evaluación del desempeño de medio periodo y también se le solicitó a la Dirección de Capital Humano para que realice un informe trimestral sobre el plan de desarrollo profesional orientado a partir de la evaluación del desempeño que se conoció en el Comité.

El secretario general Sr. León Blanco propone como moción:

Dar por conocido el Informe mensual de octubre de 2025 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, expuesto por el presidente de dicho Comité, director Eduardo Navarro Ceciliano, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22”.

Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.

Todos los directores están de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe mensual de octubre de 2025 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, expuesto por el presidente de dicho Comité, director Eduardo Navarro Ceciliano, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22”. (1076)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.

ARTÍCULO 8

5.3.- El Sr. Raúl Espinoza Guido, coordinador del Comité Corporativo de Tecnología de Información, remite el informe mensual correspondiente al mes de octubre de ese Comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

El director Sr. Espinoza Guido explica que este es el informe resumido de los temas vistos en el Comité de TI. Durante el mes de octubre se realizaron tres sesiones, la primera fue el 13 de octubre, sesión número 20. En esta sesión se vio algo bien importante que fue el redimensionamiento del portafolio de inversiones de TI, después de haber sido visto por el Comité Ejecutivo y por la Administración. Se hizo un análisis bajo tres criterios, los ingresos que genera el proyecto, el aporte estratégico y el componente de TI, de acuerdo con estos criterios se escogieron nueve proyectos que cumplen con un mínimo ponderado para poder darle seguimiento de manera específica en el Comité.

Estos son los siguientes proyectos, el Onboarding Digital y Productos Digitales, T.5. Modelo de Negocio Empresarial y Corporativo, T.1. Modelo de Gestión Comercial, T.6. Solución de Crédito, D.3. Transferencias Masivas, D.1. Billetera Digital, D.6. Web y App, H.1. CRM, y D.7. Conectividad. Estos proyectos pueden estar entrando y saliendo, de modo que el número de proyectos puede ir variando conforme el tiempo.

Se conoció también los detalles del incidente generado en Popular Valores con una situación de seguridad. Todos los aspectos que el Banco propiamente resolvió alrededor de este incidente se abordaron de una manera muy expedita y se considera que esto va a ser resuelto una vez que Popular Valores migre a la cuenta del Banco Popular.

Se conoció el CIA-20, desempeño de las estructuras organizativas de las sociedades anónimas y luego también fue elevado este informe de las juntas directivas de cada una de ellas. El CIA-05, los planes de acción de la Auditoría Interna y Externa, desde el punto de vista de cumplimiento de cada una de las unidades de negocio. Se actualizaron algunos documentos relacionados con procedimientos, con políticas, y también se revisó un informe emitido por la Dirección de Innovación y Transformación sobre el proyecto Neobanco.

El Comité tenía interés en conocer algunos detalles de. proyecto que fue este transformado y absorbido por otro proyecto en el Banco.

En la sesión no. 21 del 21 de octubre se conocieron los planes de trabajo de tecnología de cada una de las unidades. El CIA-02, el avance del estado de la gobernanza corporativa también fue conocido. Un informe importante sobre el perfil del riesgo de proyectos que se elevó al Comité Corporativo de Riesgo para su conocimiento y validación. Los informes mensuales de riesgos de proyectos tecnológicos del portafolio con el corte a julio y agosto 2025.

Por último, en la sesión no. 22 del 27 de octubre se conocieron tres informes de todas las unidades de negocio. El CIA-26, que es el cumplimiento regulatorio del Conglomerado. El CIA-025, análisis de la satisfacción del cliente interno y el CIA-20, el desempeño de las estructuras organizativas del Banco, el cual fue elevado a la Junta Directiva Nacional y a las juntas de las sociedades, según corresponda.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano mociona para:

Dar por conocido el Informe mensual de octubre de 2025 del Comité Corporativo de Tecnología de Información, expuesto por el presidente de dicho Comité, director Raúl Espinoza Guido, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22.

Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Tecnología de Información, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la moción propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe mensual de octubre de 2025 del Comité Corporativo de Tecnología de Información, expuesto por el presidente de dicho Comité, director Raúl Espinoza Guido, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22”. (1077)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Tecnología de Información, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.

Al ser las **siete horas con veintiocho minutos** inician su participación el director general de Banca Social Sr. Marlon Valverde Castro, el director Jurídico Corporativo Sr. Ricardo Azofeifa Castillo, la asistente de la Dirección General de Banca Social Sra. Paula Sojo Morales, la jefa de la División de Microfinanzas Sra. Laura Solano Araya y la jefa de la División de Pignoración Sra. Laura Sánchez Blanco.

ARTÍCULO 9

8.3.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos traslada la propuesta de modificación al Reglamento de Crédito Pignorativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, validada por la Dirección Jurídica Corporativa y la División de Riesgo Financiero. (Ref.: acuerdo CTAJ-13-ACD-58-2025-Art-3)

El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro expresa que esta presentación obedece a algunas propuestas que se venían revisando por parte de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, sobre unos cambios importantes al Reglamento de Pignoración.

En cuanto al fundamento y las definiciones, se mantiene el artículo 1, sobre el fundamento legal, y se modifica, por una sugerencia del área de Cumplimiento, la cual sugiere que toda persona que vaya a comprar directamente una joyas sea un cliente vinculado previamente. Junto con la Subgerencia de Negocios se analiza y se acepta, por lo que se propone el cambio en el reglamento, en virtud de que realmente eran muy pocos los clientes.

El siguiente cambio se da en el artículo 11, dado que se actualiza la estructura administrativa, ahora Pignoración pertenece a la División de Microfinanzas y esta, a la Dirección General de Banca Social. Se incluye esta División como responsable, junto con la Dirección de Banca de Personas.

En el artículo 16, relacionado con el remate de garantías, se mejora la redacción para facilitar la interpretación del usuario y se mantiene el procedimiento del remate público virtual.

En el artículo 25, relativo a la exclusión de operaciones para remate, se está solicitando ampliar el plazo para pedir exclusiones, es decir, aquellas operaciones que van a ir a remate, que se puedan excluir de una hora antes del remate, a dos horas, para dar un poco más de espacio para todo el procedimiento que se lleva a cabo durante ese proceso.

Se permite excluir operaciones con una o dos cuotas de atraso o con promesa de pago documentada, además de que se elimina la restricción que impedía aplicar arreglos de pago a operaciones del proceso de remate.

Uno de los cambios principales que se ha estado impulsando es precisamente este punto, para buscar el fomento de arreglos de pago como alternativa de los remates.

Asimismo, se permite excluir operaciones con una o dos cuotas de atraso o con promesa de pago documentada.

Añade que también se propone que toda operación, sea que vaya para remate o que esté con alguna mora, pueda ser sujeta de arreglo de pago.

En el artículo 27, relacionado con la venta directa, se aclara que el porcentaje adicional sobre el precio de venta será determinado por la oficina comercial responsable y se elimina la mención específica al BPT Catedral, para dejar abierta la competencia administrativa.

Se está incluyendo que *a discreción de la oficina comercial responsable de administrar el proceso de venta directa se podrá otorgar un porcentaje adicional que se establecerá siguiendo lo normado en el procedimiento respectivo.*

Básicamente no se está cambiando el artículo, sino que más bien se está redactándolo un poco mejor, para mejor entendimiento.

En el artículo 28 se está ampliando la prohibición de los funcionarios que pueden adquirir joyas, en este caso se está incluyendo a las personas de la Dirección General de Banca Social, es decir, las personas que están directamente adscritas a la Dirección General y también la División de Microfinanzas por posibles conflictos de interés, porque como lo expliqué en uno de los primeros artículos, Pignoración pertenece a Microfinanzas y esta a su vez pertenece a la Dirección General de Banca Social.

El artículo 30 es un artículo nuevo, que tiene que ver con los descuentos en ventas de alhajas. Se va a facultar a la Administración para establecer porcentajes de descuento en la venta de alhajas adjudicadas. Esto es algo que ya se hace en la práctica, pero cuando se efectúa la revisión a nivel de la normativa o del reglamento observaron que no estaba.

Por sugerencia de la Comisión y de los compañeros técnicos, se hace la inclusión de este artículo, donde se faculta a la Administración a establecer porcentajes de descuento para la venta de alhajas adjudicadas, de conformidad con el procedimiento respectivo.

Esto funcionaría igual como un bien adjudicado, que a la hora que se intenta vender, si eventualmente no hay oferentes, exista ya un procedimiento aprobado por la Administración para tener una escala de descuentos donde se permita finalmente poder adjudicar las alhajas.

Finalmente, en la Tabla de Niveles Máximos de Aprobación se eliminando las referencias al Centro de Crédito sobre Alhajas, dado que fue absorbido por el BPT Catedral, se ajusta la integración de niveles resolutivos en función de la nueva estructura organizativa y se elimina la categoría de agencia Centro de Crédito de Alhajas en varios tramos de aprobación.

Básicamente, lo que se está eliminando en este articulado es que para los créditos que van de los 20 a los 50 ya se elimina el Centro Crédito de Alhajas que no está y también se elimina este tema de los peritos tasadores que estaban en la plataforma del Centro de Crédito sobre Alhajas.

Igualmente para los créditos que van de 50 a 100 se elimina exactamente lo mismo, además se elimina la ausencia de la de la del jefe de agencia o el jefe de Pignoración, porque claramente como tal ya no hay un jefe de agencia del Centro de Crédito de Alhajas, sino que más bien ahora se va a mantener con la jerarquía o la estructura del BPT Catedral.

El secretario general Sr. León Blanco lee la moción de acuerdo:

"1. Aprobar la modificación al Reglamento de Crédito Pignoraticio del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en los siguientes términos:

(...)

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento de Crédito Pignoraticio del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Comuníquese a la Secretaría General, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja pregunta al asesor legal Sr. Rey González si estuvo presente en el análisis de este tema.

El asesor legal Sr. Rey González responde afirmativamente.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja considera que hay como una adecuación de la normativa para llenar algunos vacíos, que le parece que es lo que procedimentalmente a veces no permite más agilidad con este tipo de productos, porque choca con un problema de legalidad.

Entiende que se conoció en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, según ve en el informe.

El asesor legal Sr. Rey González responde que así fue, además, se logró reafirmar lo establecido en el oficio de la Dirección Jurídica n.º 637-2025, desde junio estaban dictaminadas estas modificaciones.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja expresa que en cada área se debería tomar la normativa para determinar, una a una, que está desfasado en el tiempo y en el contexto de la nuevas normativas generales, pues a veces están desfasados y siguen aplicando algo cuando ya la ley señala otras cosas.

Piensa que, en algún momento, la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos debe hacer un listado de temas por revisar, no esperar al que está ocasionando el problema, sino ir actualizando la normativa y adecuándola a los cambios que se dan en temas de transformación del negocio.

Solicita que se establezca en la Comisión una ruta en materia legal de todo lo que hay que revisar, para saber qué tanto debe hacerse.

La directora Sra. Solano Brenes comenta que en el artículo 27 se habla sobre la venta directa y se dice que el precio de venta se establecerá por la metodología de valoración vigente a discreción de la oficina comercial.

Expresa que le queda la duda, porque la metodología no puede estar a discreción. Se puede decir que el precio final podrá tener alguna variación a discreción de la oficina comercial, ahí entran los descuentos, pero la metodología no puede estar sujeta a que se aplique o no a discreción de la oficina comercial.

Además, ella ha venido insistiendo en que en los precios de alhajas se cuantifique muy bien el precio del valor del bien y el precio de la antigüedad del bien. Una joya se valora, no solo por su valor en oro o piedras preciosas, sino por la antigüedad que tenga.

Imagina que esos son aspectos que se deben tomar en cuenta en la metodología.

La directora Sra. González Cordero indica que aparte de esas observaciones al artículo 27, sabe que el artículo 30 se está incluyendo, es nuevo lo de facultar a la Administración para establecer porcentajes de descuento en la venta de alhajas, lo que pasa es que se hace de manera global, y un descuento de una alhaja puede ser de un 50%. Habría que normar que no sea más allá de porcentaje que perjudique el valor original.

Le parece que no debe quedar consignado tan amplio, debe establecerse un límite de descuentos de la Administración, respecto a valores técnicos.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja expresa que está de acuerdo con lo anterior, y ya tendrán opción para discutir el fondo de esto, pero lo que más le interesaba es que la normativa a veces es la que a veces impide aplicar hasta los procedimientos ordinarios; esto es como adecuar la normativa, ya después habrá otra discusión para profundizar en lo que se ha propuesto.

Acota que una de las "grasas" más grandes en el Banco es la excesiva cantidad de normativa desfasada en el tiempo y la forma de ofrecer, regular y ejecutar los productos.

La directora Sra. Palomo Leitón pregunta si estos cambios obedecen a que se cambió el servicio de pignoración al BPT Catedral o porque y se incluye un procedimiento de revisión del reglamento, y de ser así, consulta qué periodicidad tiene esta revisión.

Además, en la tabla de máximos de aprobación observó que no se tiene cambio en los montos consignados, pregunta si eso se debe a que los actuales están permitiendo flexibilidad.

Consulta si esos niveles están permitiendo, con el nuevo método, trabajar de forma más ágil.

Por otra parte, en los niveles de descuento, consulta bajo qué lineamientos de descuento se está trabajando, porque no se detalla.

El director jurídico corporativo Sr. Azofeifa Castillo indica que en el artículo 30 es importante el tema de los descuentos, precisamente por que el artículo 72 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional establece que los bienes que el Banco se adjudica debe venderlos en primera instancia mediante un valor de avalúo.

Además, se debe tomar en consideración la ley de destino de utilidades que obtienen los bancos en razón de los remates por bienes adjudicados, pues no pueden olvidar que hay un derecho de una persona que los dio en su momento en garantía por un determinado valor.

El Banco no puede, de manera autoritaria y sin un procedimiento claro, simplemente empezar a descontarle valor a esos bienes, pues eso es un eventual excedente que podría tener, si es que lo hay, el deudor, respecto a esos bienes.

Hay derechos normados y la idea es que, tal como se hace en bienes adjudicados, tanto para bienes muebles como inmuebles, se tenga un procedimiento claro de cómo se podrían hacer los descuentos y el orden que deben tener, además de esto debe ser en una etapa posterior, se supone que ya hubo dos intentos de remate, según el procedimiento, el Banco se los adjudica y en primera instancia tendría que venderlo por un valor de avalúo y después empezar a hacer los descuentos.

La directora Sra. González Cordero considera que lo aclarado, que es muy valioso, debería incluirse en el artículo 30, que se indique que todos los descuentos se harán conforme a lo normado para este fin.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja expresa que su temor como abogado es que se reglamente tanto que eso impida la movilidad del negocio en el momento. Esto es un marco legal, no es la regulación específica del negocio del día a día.

El director jurídico corporativo Sr. Azofeifa Castillo explica que, en este caso, el artículo 30 es un marco general, la idea es que no lo haga directamente en el reglamento, por eso ahí se dice que se establecerán porcentajes de descuento para la venta de alhajas de conformidad con un procedimiento; la idea es que este establezca claridad.

Las decisiones siempre van a referirse a criterios que pueda tomar la Administración con base en alguna norma, de manera que la potestad discrecional siempre tiene un límite, el cual se pretende que esté como norma habilitante en el artículo 30 del reglamento, y además, un poco más estructurado, en el procedimiento respectivo que confeccionará la Dirección de Banca Social o quien corresponda.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja pregunta si, además de eso, permanentemente tiene el control de la Auditoría Interna, sobre los procedimientos que se están aplicando.

El director jurídico corporativo Sr. Azofeifa Castillo responde afirmativamente, en principio es parte del rango de acción de la Auditoría.

El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro expresa que se referirá a lo consultado.

Respecto al artículo 27, en cambio indica: *a discreción de la oficina comercial responsable de administrar el proceso de venta directa, se podrá otorgar un porcentaje adicional.* Quizás lo que pueda estar confundiendo es la frase *a discreción.* Sugiere a la parte legal que se valore esa redacción, porque finalmente lo que se dice es que establecerá siguiendo lo normado en el procedimiento respectivo.

Le parece que se podría eliminar la frase *a discreción* y el objetivo del artículo no cambiaría.

En cuanto al sobre el precio del bien por antigüedad y el valor como tal, comenta que hoy se tiene a las personas capacitadas principalmente en valorar el costo de la joya, no se tiene conocimiento o competencias para algún otro tipo de valoraciones, como antigüedad o temas históricos.

Van a valorar técnicamente si eso puede ser una competencia que se incluya para los peritos.

Considera que queda claro que el artículo 30, el cual es nuevo, faculta a la Administración, pero también lo hace bajo un procedimiento, debe ser algo normado y la forma en que se está redactando, es para que ante un eventual cambio la Administración tenga la posibilidad de hacer un ajuste y no se deje tan "amarrado" como que tenga que venir al seno de esta Junta Directiva, pero sí dejar la potestad de que exista esa posibilidad de descuento, siempre y cuando se cubra el saldo que tiene la operación de pignoración, además de todas las costas administrativas.

Finalmente, en atención a lo consultado por la directora Sra. Palomo Leitón, señala que se hizo una actualización de la estructura, además la jefa de la División de Pignoración Sra. Sánchez Blanco, muy proactivamente hace revisión de este reglamento con una periodicidad anual y sugirió algunos cambios. Además, se le está dando un poco de modernidad al reglamento, por ejemplo, no se tienen arreglos de pago, y una de las estrategias que quieren para disminuir la cantidad de piezas adjudicadas es incluir ese elemento dentro de este procedimiento.

Respecto a los niveles de aprobación, eso no varía, lo que está eliminando más bien es por actualización y los niveles actuales se comportan bien en el negocio que están manejando actualmente.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

"1. Aprobar la modificación al Reglamento de Crédito Pignoraticio del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en los siguientes términos:

Reglamento de Crédito Pignoraticio del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Artículo 1º—Fundamento:

El presente Reglamento se dicta con fundamento en los artículos 24 b), 34 a) y 38 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y tiene como fin regular la concesión de crédito mediante la pignoración de alhajas o cualquier otro bien mueble que considere la Gerencia General Corporativa, actividad que se regirá por la ley, las disposiciones generales que dicten las entidades públicas autorizadas y el presente Reglamento, que incluye la tabla anexa denominada: Niveles Máximos de Aprobación.

Para efectos del presente reglamento, se definen los siguientes conceptos:

- **Bienes por vender por procedimiento de venta directa:** Son garantías de los créditos que no fueron vendidas en segundo remate, y que en consecuencia pasan a ser propiedad del Banco. Estos pueden ser vendidos de manera individual a cualquier persona física que sea cliente de la Institución. En caso de que las personas que no son clientes habituales activos del Banco deseen estos servicios, deberán previamente vincularse a la institución, atendiendo el llenado y firma del formulario de la Política Conozca a su Cliente, aportando la documentación correspondiente, según la debida diligencia que les aplique.
- **Comité de Activos y Pasivos (ALCO):** Órgano resolutivo creado por la Gerencia General Corporativa a efectos de analizar, tomar decisiones y establecer los planes de acción, sobre el comportamiento y tendencia de los activos, pasivos y cuentas contingentes de la Institución.
- **Condiciones de crédito:** Conjunto de disposiciones que regulan el crédito pignoraticio, las cuales deben ser aceptadas por el cliente para formalizar el crédito.
- **Corredor Jurado:** Se entenderá como un agente auxiliar de comercio, a través de cuya intervención se pueden proponer ventas en remate público.
- **Crédito Pignoraticio:** Se entiende por crédito pignoraticio aquel en que el deudor entrega al Banco Popular y de Desarrollo Comunal alhajas o cualquier otro bien mueble a criterio de la Gerencia General Corporativa como garantía del dinero recibido en calidad de préstamo.
- **Metodología de valoración:** Metodología utilizada para la valoración del oro, piedras preciosas y semipreciosas, y otros bienes muebles, la cual comprende los montos mínimos y máximos autorizados para otorgar el crédito.
- **Otros Servicios:** Prestación de otros servicios relacionados con la actividad, donde media el cobro de una comisión y de requerirse la conformación de un contrato, convenio o cualquier figura jurídica, aplicable. Se destacan: remates y venta directa a terceros, custodia de bienes, limpieza y pulido de alhajas, entre otros.
- **Perito:** Persona encargada y capacitada para tasar o fijar el precio de un bien.

- **Precio Base de Remate:** Es el precio de la garantía que se publica en el diario oficial *La Gaceta*. Está conformado por el capital inicial, los intereses adeudados, los gastos y comisiones, y es calculado al día del remate.
- **Remanente:** Es el excedente que quedare, una vez cubiertos capital, intereses, seguros, comisiones y cualquier otro gasto generado por el remate. Se origina por la amortización efectuada al crédito o porque en el remate se paga un precio superior al precio base de remate.
- **Remate:** Sistema de venta basado en la competencia directa en oferta pública de compradores por presentar una oferta mayor. El bien que se remata se adjudica al comprador que más dinero haya ofrecido por el bien.
- **Tasa anual máxima (TAM):** Es la tasa calculada semestralmente por el Banco Central de Costa Rica para las operaciones financieras, comerciales y microcréditos, que como límite máximo podrán cobrar las personas físicas o jurídicas que otorguen financiamiento a un tercero, sin que se consideren desproporcionadas, según lo dispuesto en el artículo 36 bis de la Ley N°7472. Según lo define el artículo 3 del Reglamento de las operaciones financieras, comerciales y microcréditos que se ofrezca al consumidor.
- **Tasa interés Total Anual (TITA):** Corresponde a la tasa de interés nominal más el total de costos, gastos, multas, seguros y comisiones, así como cualquier otro cargo. La tasa de interés total anual contendrá:
 - a. Componentes ordinarios: entiéndase todos los costos, gastos, multas, seguros, comisiones y otros cargos, se denominen o no tasa de interés, que se cobran de forma regular a los consumidores por el proveedor de servicio de crédito como parte de la operación de crédito.
 - b. Componentes extraordinarios: entiéndase todos los costos, gastos, multas, comisiones, y otros cargos, se denominen o no tasa de interés, que se cobran de manera eventual a los consumidores por el proveedor de servicio de crédito como parte de la operación de crédito y que dependen de un hecho futuro.

Según la define el artículo 3 del Reglamento de las operaciones financieras, comerciales y microcréditos que se ofrezca al consumidor.
- **Tasa referencia interbancaria (TRI):** Es la tasa bruta promedio ponderada por monto de las captaciones a plazo de colones y dólares, que se realizan en el sistema financiero costarricense.

Artículo 2º—De las personas sujetas de crédito:

Cualquier persona física mayor a 18 años, costarricense o residente debidamente identificada, podrá ser sujeta de crédito siempre y cuando no tenga operaciones morosas, en cobro judicial, incobrables, o adjudicadas con saldo al descubierto, ello sin perjuicio de las disposiciones y jurisprudencia aplicable.

Artículo 3º—Documentación de los créditos:

Los expedientes de crédito deberán cumplir al menos con la información solicitada por las instancias de fiscalización superior. La Gerencia General Corporativa indicará los documentos e información adicional que deban contener los expedientes de crédito.

Artículo 4º—Garantías:

Todos los créditos deberán ser respaldados con alhajas o cualquier otro bien mueble, de acuerdo con lo que establezca la Administración.

Cualquier objeto pignorado debe estar debidamente asegurado con la póliza establecida por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Artículo 5º—Tasas de Interés:

La tasa de interés inicial para la cartera de Pignoración será de 20 puntos porcentuales superiores a la tasa de referencia, indicada en el Reglamento General de Crédito, la cual podrá ser modificada por el Comité de Activos y Pasivos hasta en 20 puntos porcentuales superiores o inferiores.

Artículo 6º—Comisiones:

El Comité de Activos y Pasivos definirá, dentro de un rango del 0% al 5% calculado sobre el monto del préstamo, el porcentaje de las comisiones y gastos administrativos que se cobrarán sobre los préstamos, así como la periodicidad de su cobro y la base de cálculo. Tanto las comisiones como los gastos administrativos, incluidos los de formalización, podrán ser financiados.

Así mismo, dentro del rango establecido en el párrafo anterior el Comité de Activos y Pasivos podrá definir comisiones por los Otros Servicios contemplados en el Artículo No. 1 de este Reglamento, comisión que se calculará con relación al monto del crédito o del avalúo según corresponda.

Artículo 7º—Monto, plazos y forma de pago:

Los préstamos que el Banco conceda se cancelarán conforme a lo previsto en el artículo 70 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

El Monto máximo para otorgar en los créditos indicados en este Reglamento es de hasta US\$100.000.00 o su equivalente en colones al tipo de cambio de venta utilizado por el Banco Popular para el día en que se realice el cálculo.

El monto es acumulativo por la línea de crédito, por saldo y por cliente.

El plazo máximo para otorgar será de hasta 96 meses.

Artículo 8º—Avalúo de la garantía:

El peritaje de valoración de las alhajas o cualquier otro bien mueble se realizará aplicando los porcentajes establecidos, de acuerdo con la metodología de valoración vigente.

Artículo 9º—De los niveles de resolución de crédito:

Los niveles de resolución de créditos y los montos máximos que estos pueden aprobar se establecen en la tabla anexa a este Reglamento.

El nivel resolutivo que corresponda deberá llevar una bitácora. La bitácora contendrá al menos la siguiente información: número de solicitud, línea de crédito, monto, nombre del deudor, tasa de interés, plazo, tipo de garantía y resolución, la cual deberá ser firmada por todos los miembros del nivel resolutivo participante, indicando a su vez, si cada integrante votó a favor o en contra.

Artículo 10º—Derogado

Artículo 11º—Custodia de la garantía:

El Banco custodiará las garantías pignoradas aplicando los procedimientos y normas que al efecto determinará el Área de Pignoración, con el aval de la Dirección General de la Banca Social, la División de Microfinanzas y/o Banca de Personas.

Artículo 12º—De las indemnizaciones.

El Banco contará con una póliza de seguro que ampara los eventos por robo y asalto sobre los bienes pignorados que mantenga bajo su custodia.

El monto de la indemnización será por el monto del principal de la operación, todo lo cual deberá ser informado al cliente. Del importe de la indemnización se deducirá el saldo de la operación, los intereses, y cualquier otro cargo.

Artículo 13º—De los casos de deterioro:

Cuando el Banco determine que las garantías en custodia han sufrido algún daño, buscará los mecanismos para cubrir el costo de la reparación de la o las piezas dadas en garantía.

Artículo 14º—Verificación del estado de la garantía:

El deudor podrá solicitar en cualquier momento que se le muestren sus bienes, lo cual se hará contra la presentación del comprobante respectivo, el pago de comisión y un documento de identidad.

Artículo 15°—Retiro de los bienes:

Los bienes garantes de operaciones canceladas se entregarán contra presentación del recibo correspondiente.

Cuando la cancelación se realice con recursos en efectivo los bienes garantes se podrán entregar el mismo día. Cuando medie una cancelación a través de un título valor como CDP, cheque u otro aceptado por la Institución, los bienes serán entregados una vez que se verifique que el cobro del título haya sido efectivo.

El retiro del bien sólo podrá hacerlo la persona obligada o quien adquirió el bien por medio de remate o compra directa con la presentación de su documento de identidad, u otra persona con poder suficiente para dicho acto.

Si transcurridos seis meses de la cancelación de la operación el bien no hubiese sido retirado, el Banco intimará al interesado para que se presente a retirarlo. De no hacerlo, procederá a la consignación.

Artículo 16°—Del remate:

El incumplimiento de las condiciones de pago del préstamo faculta al Banco a rematar la garantía del crédito, mediante el proceso de remate público o virtual.

Artículo 17°—De la publicación del remate:

La fecha, hora y sitio donde se celebrará el remate se publicará una sola vez en el diario oficial *La Gaceta*. Entre la publicación y la fecha de remate debe de mediar un plazo no inferior a diez días hábiles, donde no se contará la fecha de la publicación y sí la del remate.

Artículo 18°—De la base del remate:

El precio base del bien a rematar será establecido considerando el capital inicial, los intereses adeudados, los gastos y las comisiones, todo calculado al día del remate.

Artículo 19°—Del lugar, fecha y hora del remate:

A la fecha y hora señalada para el primer remate, la correduría jurada anunciará una a una las operaciones relacionadas con los bienes a rematar y su base, y durante el transcurso del remate, anunciará las ofertas de compra que se vayan recibiendo.

La mejor oferta deberá ser anunciada tres veces, y de no haber mejora, la correduría jurada dará por rematados los artículos e informará a la vez el número de identificación de la persona adjudicataria.

Artículo 20°—Del segundo remate:

Fracasado el primer remate, en la siguiente sesión el bien será ofertado nuevamente en un segundo remate, con la base rebajada en un 10%. Si en esta ocasión tampoco fuere vendido, el Banco se lo adjudicará y se procederá a su venta directa siguiendo lo indicado en el procedimiento respectivo.

Artículo 21°—Del pago:

Toda persona adjudicataria deberá identificarse y realizar su pago mediante un débito a la cuenta de ahorro voluntario o cuenta corriente en el mismo acto. Si la persona adjudicataria porta efectivo para realizar el pago, deberá depositarlo en su cuenta de ahorros o cuenta corriente antes de realizar la cancelación de la compra.

La persona adjudicataria que no cancelare en el momento de la adjudicación de la operación, no podrá participar en los siguientes remates que se realicen en la misma sesión.

Artículo 22°— DEROGADO.

Artículo 23°—De los excedentes:

El excedente que quedare de la operación rematada, una vez cubierto el capital, los intereses, las pólizas, las comisiones y cualquier otro gasto relacionado, se depositará en la cuenta que el deudor mantenga con la Institución, quedando los recursos a disposición del interesado.

En caso de que el interesado no posea cuenta con la Institución o la misma presente un estatus diferente a "activa", se le comunicará a la parte interesada, en el lugar o por el medio señalado; el monto correspondiente al sobrante y el número de la operación al cual pertenece.

En caso de que esta notificación no se pueda efectuar y transcurridos 15 días hábiles, se publicará en el diario oficial *La Gaceta*.

De no existir motivo legal que lo impida, estos sobrantes quedarán a disposición de la persona prestataria a partir de la publicación en el Diario Oficial.

Artículo 24°—De las actas de remate.

De todo remate se levantará un acta, que contendrá un resumen de su resultado. Esta acta deberá ser firmada por la jefatura de la oficina donde se efectúa el remate y por la correduría jurada que lo efectúa.

Artículo 25°—De las exclusiones de operaciones para remate.

Las Gerencias, Subgerencia o Jefaturas de las oficinas comerciales, podrán solicitar la exclusión de una operación en proceso de remate hasta dos horas antes del remate, siempre y cuando el cliente se haya presentado a la oficina a cancelar la operación, ponerla al día, con una o dos cuotas de atraso o haber formalizado una promesa de pago documentada o arreglo de pago.

Toda operación de crédito podrá ser sujeta de un arreglo de pago conforme la norma vigente en materia de arreglos de pago y negociaciones de pago respectivo sea que la operación este en un proceso de remate o no.

Artículo 26°—Liberación de responsabilidades.

El Banco no se responsabilizará por el estado de los artículos vendidos, ni dará garantía alguna después de retirado el bien. Esta condición se hará constar en el documento correspondiente.

Artículo 27°—De la venta directa:

Los bienes adjudicados por el Banco en remate se podrán vender en forma directa.

El precio de venta directa de los bienes se establecerá según la metodología de valoración vigente, a discreción de la oficina comercial responsable de administrar el proceso de venta directa se podrá otorgar un porcentaje adicional que se establecerá siguiendo lo normado en el procedimiento respectivo.

A discreción del Banco, se realizarán remates de esas existencias adjudicadas por el Banco, conjuntamente con los remates calendarizados. El remate de dichos bienes adjudicados se hará de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de contratación administrativa.

Artículo 28°—Prohibición de venta a servidores del Banco:

Los siguientes funcionarios del Conglomerado Financiero Banco Popular no podrán participar de los remates ni de la venta directa de los bienes pignorados: Integrantes de las Juntas Directivas Nacionales, los de las Juntas de Crédito Local, el Gerente General Corporativo, los Subgerentes Generales, el Auditor General, el Sub-Auditor General, funcionarios de la Auditoría Interna, Directores, Jefes, Gerentes, Sub Gerentes, funcionarios de la Dirección General de la Banca Social, funcionarios de la División de Microfinanzas y Jefes de Agencia de las Oficinas Comerciales, funcionarios del Área de Pignoración, funcionarios de la Oficina Comercial donde se otorgó la operación de crédito y funcionarios donde se lleven a cabo las actividades de remate y venta directa.

Artículo 29°—De aplicación general.

En cuanto a los aspectos que no estén expresamente regulados en este reglamento, se aplicará supletoriamente la normativa emitida por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal en la materia.

Artículo 30°—Porcentajes de descuento

Se faculta a la administración a establecer porcentajes de descuento para la venta de alhajas adjudicadas de conformidad con el procedimiento respectivo.

Tabla

Niveles máximos de aprobación

Monto	Nivel resolutivo	Integración del nivel resolutivo
Hasta \$20.000	Unipersonal	Un/Una Perito Tasador o Un/Una Perito Tasador Regional o superior.
De más de \$20.000 hasta \$50.000	Bipersonal	<p>Oficinas Comerciales*:</p> <p>Un/Una Perito Tasador o Un/Una Perito Tasador Regional y una persona Ejecutiva Bancaria Administrativa 1 o una persona Ejecutiva de Negocios 2 o Supervisor de turno o Jefatura de Agencia.</p> <p>Los anteriores pueden ser sustituidos por personal con categorías superiores que posean perfiles de aprobación de créditos.</p> <p>De no existir consenso entre las partes, la solicitud de crédito deberá ser elevada al nivel resolutivo superior inmediato.</p>
De más de \$50.000 hasta \$100.000	Unipersonal Gerencial	<p>Oficinas Comerciales*:</p> <p>La Gerencia de BP Total</p> <p>En ausencia de la Gerencia, podrá ser sustituido por una persona Ejecutiva Bancaria Administrativa III o la Subgerencia del BP Total.</p>

Para todos los casos el nivel de aprobación será definido por el monto acumulado únicamente por concepto de crédito pignoraticio.

* Corresponde a las Oficinas Comerciales a saber: BP Totales, Agencias, Ventanillas de Servicio, Centros Empresariales, Oficinas transaccionales y cualquier otro tipo de unidad que brinde servicios transaccionales a los clientes.

En todo caso el nivel resolutivo superior podrá resolver sobre créditos correspondientes a niveles resolutivos inferiores.

Para todos los efectos en este Reglamento, las cifras indicadas en dólares de los Estados Unidos de América serán el equivalente al monto en colones tomados al tipo de cambio de venta utilizado por el Banco Popular para el día en que se realice el cálculo.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento de Crédito Pignoraticio del Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (1078)

(Ref.: acuerdo CTAJ-13-ACD-58-2025-Art-3)

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Secretaría General, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

Al ser las **siete horas con cincuenta y cuatro minutos** finalizan su participación el director general de Banca Social Sr. Marlon Valverde Castro, el director Jurídico Corporativo Sr. Ricardo Azofeifa Castillo, la asistente de la Dirección General de Banca Social Sra. Paula Sojo Morales, la jefa de la División de Microfinanzas Sra. Laura Solano Araya y la jefa de la División de Pignoración Sra. Laura Sánchez Blanco.

Asimismo, ingresa la directora corporativa de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas.

ARTÍCULO 10

8.3.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos traslada la propuesta de modificación al Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal. (Ref.: acuerdo CTAJ-13-ACD-59-2025-Art-4)

La directora corporativa de Capital Humano Sra. Goyez Rojas indica que se presenta la propuesta de ajuste por actualización al Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal.

Primero fue revisado por parte de la Dirección Jurídica Corporativa y también fue conocido por la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

Se mantienen 14 artículos sin variación, se ajustan 20 y se eliminan cuatro, por lo cual cambia la numeración y baja a 34 artículos.

Los artículos que se eliminan están asociados a los cambios en la metodología del proceso de evaluación del desempeño. Asimismo, se dan ajustes por actualizaciones, por ejemplo, las perspectivas que se utilizan pueden cambiar, entonces no es correcto dejarlas dentro del reglamento porque cualquier cambio en la metodología implicaría volverlo a traer a revisión.

Además, antes había una evaluación grupal que afectaba a todo el equipo lo que una persona hacía; eso se modificó y ahora todas las evaluaciones son individuales.

Los cambios que se efectúan corresponden principalmente a actualizaciones, por ejemplo, se referenciaba la normativa SUGEF y ahora es CONASSIF 4-16. Además, se incorpora a Popular Digital y se cambia la expresión "sociedades anónimas" por "sociedades".

Cuando se habla de los niveles de aprobación de resolución que se relacionan con la Junta Directiva como asamblea de accionistas, también se incluya la asamblea de cuotistas.

Hay algunos ajustes relacionados con los cambios de metodología y se modifican un poco los nombres, por ejemplo, cuando se habla de llaves de pago se hace referencia a la llave de pago individual, porque antes era grupal, y se actualizan algunos nombres de dependencias del Banco, por ejemplo, la División de Cumplimiento Normativo y Regulatorio o la Dirección Corporativa de Capital Humano.

Todo esto fue conocido en detalle en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

El secretario general Sr. León Blanco lee la propuesta de acuerdo:

La Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., y actuando en funciones propias de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda:

1. Aprobar la modificación al Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal, en los siguientes términos:

(...)

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal".
(Ref.: acuerdo CTAJ-13-ACD-59-2025-Art-4)

Comuníquese a la Secretaría General, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular, Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos y Juntas Directivas de las sociedades anónimas.

La directora Sra. Palomo Leitón manifiesta que leyó para Cumplimiento se maneja el término BDP, pero para los demás, CMI. Solicita que se explique por qué esos dos términos no se homologan.

La directora corporativa de Capital Humano Sra. Goyez Rojas responde que las dependencias adscritas a la Junta Directiva, como la División de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, la Auditoría, tienen una herramienta diferente porque van adscritos directamente, pero las jefaturas que pertenecen a la Administración tienen CMI.

La directora Sra. Palomo Leitón indica que tiene una consulta para la Sra. Goyez Rojas, pues se usa el término BDP para cumplimiento, pero para los demás, CMI, entonces, desea escuchar la justificación de por qué esos dos términos no se homologan y siguen con esa separación.

La directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas aclara que se debe a que las dependencias que están adscritas o responden directamente a la Junta Directiva Nacional, como la Oficialía de Cumplimiento, la División de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, y la Auditoría, tienen una herramienta diferente, por esa razón es, a diferencia de las jefaturas que dependen directamente de la Administración, las cuales tienen CMI.

La directora Sra. Palomo Leitón pregunta si se evalúan las mismas variables y si tienen la misma llave de apertura, además, si se trata de Riesgo, Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo y Regulatorio, y la Oficialía de Cumplimiento, siendo 4, además, si están sujetos a la misma evaluación.

La directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas aclara que sí, todos tienen evaluación de desempeño, es porque dentro de la Administración las jefaturas tienen CMI y los equipos, BDP. En este caso, la dependencia en particular pasa directo a la Junta Directiva Nacional, entonces, solo tiene BDP; es a lo interno que ellos tienen la distribución diferente.

La directora Sra. González Mora agradece la presentación y consulta cuál será el proceso de comunicación y aceptación formal para los cambios que le parecen relevantes, sobre todo, porque en adelante la evaluación será individual como debería ser siempre, entonces, cómo se logrará que el personal lo conozca, lo acepte y asuma la responsabilidad como debe ser.

La directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas explica que se elabora una circular y ya se hizo este año, con un comunicado de que iniciará el proceso de evaluación, se brinda una capacitación a todas las jefaturas, inclusive, se imparte una *master class* donde se explica a todas las personas en qué consistirá el proceso de evaluación, cuáles aspectos serán evaluados y cómo, además, en virtud de que el proceso está automatizado, las jefaturas lo que hacen es cargar la información en el sistema de control.

En cuanto a las personas con dudas, siempre se deja un canal de consultas, adicionalmente, cada BDP debe ser autorizado y firmado, no solo por el jefe, sino por quien recibe la meta, pues debe estar de acuerdo y, eventualmente, con los ajustes que se hacen en la evaluación del desempeño, donde se hace un seguimiento mensual del cumplimiento de las metas, inclusive, se notifica al colaborador si está cumpliendo o no para determinar cómo se le ayuda en una primera etapa, para documentar cómo va su rendimiento, ello ha permitido que las personas se preocupen al revisar cuando reciben la notificación de que están aceptando la meta. Este proceso ya se inició este año.

El director Sr. Espinoza Guido tiene una observación sobre el acuerdo pues le parece que el Sr. León Blanco leyó 4 empresas, pero le parece que el tema aplica para las cinco empresas, entonces, solicita hacer la corrección en el postulado del acuerdo para que las abarque a todas.

El secretario general Sr. León Blanco está de acuerdo.

La directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas menciona que no tiene comentarios y está de acuerdo con la corrección.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a aprobación la propuesta con la modificación realizada.

Todos los presentes están de acuerdo con la propuesta.

La Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., y actuando en funciones propias de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad:

“1. Aprobar la modificación al Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal, en los siguientes términos:

REGLAMENTO DEL CONGLOMERADO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL SOBRE EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO BASADO EN EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y EN EL BALANCE DE DESARROLLO PERSONAL

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°-Objeto. El presente Reglamento se emite con fundamento en los artículos 24 b y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y tiene como finalidad establecer las políticas y los conceptos generales que permiten orientar la definición y aplicación del sistema de evaluación del desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral, y en el Balance de Desarrollo Personal, en adelante CMI y BDP respectivamente, a los funcionarios de las entidades que integran el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en adelante el Conglomerado.

Artículo 2°-Marco legal. La actividad a la que se refiere este Reglamento se rige por lo establecido en la Ley General de Control Interno, el Decreto Ejecutivo 27503-H sobre el "Reglamento para la Constitución de los Puestos de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fondos y Operadoras de Pensiones Complementarias de los Bancos Públicos y del Instituto Nacional de Seguros", el reglamento sobre gobierno corporativo CONASSIF 4-16, los pactos constitutivos de las Sociedades Anónimas, otras leyes aplicables, la normativa que emitan entes externos al Banco o Sociedades, las políticas y los reglamentos que dicte la Junta Directiva Nacional en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias de las Asambleas de Accionistas de las Sociedades, el Instructivo del Proceso que dicte la Junta Directiva Nacional en la calidad dicha, los reglamentos, directrices y acuerdos especiales que dicten las Juntas Directivas, así como las directrices y manual de procedimientos que dicte la respectiva Gerencia General en el ámbito de su competencia.

Artículo 3°-Objetivos e indicadores. Los objetivos e indicadores, tanto del CMI como del BDP, deben estar alineados con la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, las Pautas emitidas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, los pactos constitutivos de las Sociedades Anónimas, así como con el propósito, la misión, la visión, políticas estratégicas, el Plan Estratégico Corporativo, este reglamento y el Instructivo de Proceso emitidos por la Junta Directiva Nacional en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias como Asamblea de Accionistas de las Sociedades Anónimas y de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Artículo 4°-Dependencias especiales. Son aquellas cuyo nivel jerárquico no está adscrito a la Gerencia General Corporativa o a la respectiva Gerencia General de las Sociedades, a saber: la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Secretaría de la Junta Directiva Nacional, FODEMIPYME y los Órganos de Control del Banco y de las Sociedades (Dirección Corporativa de Riesgo, Oficialía de Cumplimiento, Auditoría Interna y División de Cumplimiento Normativo y Regulatorio), así como cualquier otra dependencia que la Junta Directiva Nacional o por precepto legal llegare a establecerse.

Artículo 5°-Personal comprendido en Alta Gerencia: Para efectos de este Reglamento, el personal considerado en este nivel son los que ocupan los cargos de Gerente General Corporativo, Subgerencias Generales y los Gerentes de las Sociedades del Conglomerado.

Artículo 6°-Alineamiento. Con base en este Reglamento y en el Instructivo del Proceso, la Gerencia General Corporativa o la Gerencia General de las Sociedades, para la adecuada definición del CMI y el BDP, debe tener en cuenta que los objetivos, metas e indicadores a plantear para aprobación de la Junta Directiva Nacional o Junta Directiva de las Sociedades, deben ser de carácter estratégico y estar necesariamente alineados a los objetivos del Plan Estratégico Corporativo y con el apetito y la cultura de riesgo de la entidad, por lo tanto, deben estar enfocados de forma total al desarrollo del Conglomerado, siguiendo los elementos señalados en el artículo 3° de este Reglamento.

La Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y en ejercicio de las funciones propias de Asamblea de Accionistas o de Cuotistas de las Sociedades, deberá aprobar los objetivos del sistema de evaluación del desempeño con alcance conglomeral para el Banco y sus Sociedades.

Artículo 7°-Sobre los objetivos de cada unidad estratégica de negocio. Sobre los objetivos de cada unidad estratégica de negocio. Para lograr el correcto alineamiento vertical y horizontal entre los diferentes niveles organizacionales, los objetivos que se definan en los CMI y BDP deben ser de contribución, es decir, asegurar que los objetivos de los niveles inferiores apoyen el logro de los planteados para los niveles superiores y deben estar alineados con el apetito y la cultura de riesgo de la entidad.

Dichos objetivos pueden modificarse según las disposiciones dictadas por parte de la Junta Directiva correspondiente, siempre que no impacten los objetivos que la Asamblea de Accionistas aprobó para todo el Conglomerado, ni el apetito de riesgo del

Conglomerado, previamente avalado por la dependencia correspondiente (Dirección Corporativa de Riesgo o División Planificación Estratégica, según corresponda).

Artículo 8°-Los indicadores. Los indicadores. Los resultados en el desempeño de las dependencias y de los puestos, son evaluados a través de indicadores con sus respectivas metas. El aporte medido por cada uno de estos indicadores es la contribución requerida para cumplir con los objetivos establecidos para el período y deben llevar asociado el nivel de riesgo con el que se gestiona según las metodologías dispuestas.

Artículo 9°-Aprobación de los parámetros. La Gerencia General Corporativa, eleva a la Junta Directiva Nacional en su condición de Órgano de Dirección, como máximo jerarca del Banco, y en ejercicio de funciones en calidad de Asamblea de Accionistas y/o Cuotistas de las Sociedades, los parámetros (niveles, indicadores de cumplimiento integral y rubros con su respectiva ponderación, llaves de pago, subllave de pago individual y la escala de calificación mínima para la aprobación del CMI y BDP), tanto del Banco como de las Sociedades, para la aprobación correspondiente por parte de este ente, según la fecha definida en el Instructivo del Proceso.

Dentro de las fechas permitidas, si se requieren modificaciones a los objetivos e indicadores definidos en los artículos 7° y 8° de este Reglamento, tales cambios se deben acordar por la misma instancia que aprobó dichos elementos, contando con el criterio técnico de la División Planificación Estratégica, tanto para el caso del Banco, como de las Sociedades.

Artículo 10.-Periodo de evaluación. El periodo de evaluación es de un año y está comprendido desde el primer día hábil al último día hábil del año evaluado.

CAPÍTULO II

Mediciones de Pago

Artículo 11. -Llave de Pago General. El primer paso en la evaluación del desempeño y que faculta el eventual pago del incentivo económico a los funcionarios es el resultado de la llave de pago general, que mide las utilidades netas de cada unidad estratégica. De no alcanzar la meta del objetivo propuesto no se realizará erogación económica a la unidad estratégica que no la haya alcanzado, ni sus dependencias; incluyendo los órganos de control delimitados en el artículo 4 de este Reglamento.

La llave de pago general se debe medir cada año, con las utilidades netas auditadas.

Cada unidad estratégica debe alcanzar la meta de la utilidad neta que se le haya establecido, para que sus dependencias y órganos de control puedan optar por el reconocimiento al incentivo económico.

Artículo 12. - Llaves de Pago. Mediciones realizadas por cada entidad del Conglomerado (Banco o Sociedades) en donde se contemplan los objetivos globales a trazar, fundamentadas en el Cuadro de Mando Integral Institucional que se conforma por las perspectivas del Plan Estratégico Corporativo. Si no se obtiene una calificación satisfactoria en todas las llaves de pago planteadas, no se obtendrá el reconocimiento económico por parte de esa entidad.

Artículo 13. - Subllave de pago Individual. Medición de la gestión ordinaria del desempeño. Medición de la gestión ordinaria del desempeño. Es de aplicación para cada funcionario del Conglomerado, tanto en Nivel Gerencial, Dependencias Especiales, Jefaturas y todo el personal. Cada funcionario debe cumplir con los ítems definidos en la Subllave de pago Individual. Si alguno de todos los ítems no se consigue, no se obtendrá el beneficio económico por parte de ese funcionario, independientemente si se cumple la Llave de pago General y las Llaves de Pago de cada entidad o bien se cumpla la calificación mínima en los CMI o BDP.

CAPÍTULO III

El Cuadro de Mando Integral (CMI)

Artículo 14.-Concepto. Es la herramienta seleccionada para medir el desempeño organizacional y por tanto, tiene como objetivo la medición del esfuerzo adicional de la gestión en función de la estrategia del Conglomerado, de los niveles comprendidos en este Reglamento dentro de la alta gerencia, las dependencias especiales y las demás jefaturas del Conglomerado, en términos de cumplimiento de los elementos definidos en el artículo 3° de este Reglamento.

Artículo 15.-Tipos de CMI y competencias de evaluación.

a. Con el CMI Institucional (Organizacional), se evalúa la gestión general del Banco y de las Sociedades y sus resultados son validados por la Junta Directiva Nacional en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias de la Asamblea de Accionistas de las Sociedades.

b. En lo que corresponde a la Alta Gerencia y Dependencias Especiales, serán evaluados por la Junta Directiva correspondiente (exceptuando las Subgerencias quienes serán evaluadas por su superior inmediato).

c. En el caso de los CMI de las restantes Jefaturas, la evaluación corresponderá a su superior inmediato.

Artículo 16.-Responsabilidad. Es responsabilidad de las Jefaturas del Conglomerado, al momento de elaborar el CMI bajo su competencia, la correcta definición y aprobación de los objetivos, indicadores y metas, siguiendo los lineamientos que para estos efectos se definen en el Instructivo del Proceso y a las condiciones especiales y particulares que para cada año dicte la Junta Directiva Nacional en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias de la Asamblea de Accionistas de las Sociedades. La División Planificación Estratégica es la responsable de verificar la adecuada definición de los objetivos, indicadores y metas, así como su evaluación y la conformidad de estos con los objetivos estratégicos.

CAPÍTULO IV

El Balance de Desarrollo Personal (BDP)

Artículo 17.-Concepto. Es la herramienta de evaluación integral de la gestión individual, que debe estar vinculada a los elementos del artículo 3º de este reglamento. Tiene como objetivo básico la medición del alcance ordinario requerido, así como el esfuerzo adicional la gestión individual promoviendo la excelencia del personal y los aportes de su gestión al logro de los objetivos institucionales de cada entidad del Conglomerado.

Artículo 18-Aplicación. El BDP se aplica a todos los funcionarios que no están contenidos dentro de los incisos b) y c) del artículo 15 de este Reglamento.

CAPÍTULO V

Sobre el incentivo económico del Sistema de Evaluación del Desempeño

Artículo 19.-Sobre el incentivo. Tanto el Banco como cada una de sus Sociedades reconocen el pago de un incentivo económico a los funcionarios, siempre que se den las condiciones establecidas en este Reglamento.

Este incentivo es objetivo, proporcional y razonable y está asociado a un incremento de la productividad y eficiencia del Banco y de las Sociedades, conforme a las reglas y condiciones contenidas en este Reglamento, y parámetros aprobados.

La Junta Directiva Nacional en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias de las Asambleas de Accionistas de las Sociedades, determina técnicamente el límite máximo económico que con respecto a las utilidades netas de cada año se destine para el reconocimiento económico del incentivo por productividad que se pague a los funcionarios, el cual debe estar alineado con la cultura y apetito de riesgo y no puede exceder el porcentaje máximo de las utilidades netas que se establezca para cada unidad estratégica de negocios, según la metodología aprobada por la Junta Directiva Nacional.

A nivel del Conglomerado, se establece un tope máximo de incentivo equivalente al 60% del salario promedio mensual de cada funcionario, lo que corresponde a un 5% de los salarios totales percibidos en el período.

El incentivo económico, se calcula sobre el total de los salarios anuales percibidos por el funcionario en el transcurso del período de evaluación.

Para efectos del cálculo del incentivo no se considera como parte del cálculo del salario anual, el monto que haya recibido el funcionario por concepto de Incentivo a la Productividad del año anterior de evaluación.

El límite máximo atiende a criterios razonables y con la incorporación de todos los costos asociados, de forma que se garantiza que el porcentaje de reconocimiento que se acuerde, no afecta la sostenibilidad económica financiera del Banco y de las Sociedades a corto, mediano y largo plazo.

El plazo máximo en el que debe cumplir la Dirección Financiera Corporativa con la presentación de proyecciones financieras y el porcentaje de reconocimiento recomendado, debe estar definido en las directrices internas del Banco y las Sociedades.

Artículo 20.-Condiciones para el reconocimiento. El Banco y las Sociedades reconocen el incentivo si se cumplen todas las siguientes condiciones:

a. El cumplimiento de las metas institucionales (llave de pago general, llaves y subllave de pago individual definidas al Banco y las Sociedades) de cada período, aprobadas por la Junta Directiva Nacional en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias de la Asamblea de Accionistas de las Sociedades.

b. Las dependencias y los funcionarios evaluados deben cumplir con la nota mínima establecida correspondiente a su CMI o BDP, según los estándares e indicadores que al efecto se definan para cada área y cada funcionario.

Artículo 21.-Consideraciones especiales. Para el pago del incentivo se considera lo siguiente:

a. El funcionario que al inicio al período a evaluar tenga más de un año de laborar y cese en sus funciones, tiene derecho al pago respectivo de manera proporcional a los meses laborados, siempre que se cumpla con las condiciones para el reconocimiento y pago establecido en el artículo 20 y haya laborado durante el año que se evalúa, un período mínimo de seis meses (183 días naturales).

b. En el caso de los funcionarios de nuevo ingreso, que tengan menos de un año de laborar para la entidad a la fecha de la evaluación del desempeño, el reconocimiento es proporcional a los meses laborados, siempre que tengan más de nueve meses (274 días naturales) de prestar el servicio durante el año que se evalúa.

c. El funcionario que no sea de primer ingreso y se haya ausentado, por cualquier causa (permiso, incapacidad, licencia, vacaciones, entre otros), tiene derecho al pago proporcional por el tiempo laborado en el período de evaluación, siempre que se cumpla con lo establecido en el artículo 20 y haya laborado en forma efectiva un período mínimo de seis meses (183 días naturales) durante el año que se evalúa.

Artículo 22.-Sobre el pago. El incentivo a la productividad se paga dentro del primer cuatrimestre de cada año posterior al período evaluado, en todos los casos.

CAPÍTULO VI

Órganos de Control del Banco y de las Sociedades (Auditoría Interna, Dirección Corporativa de Riesgo, Oficialía de Cumplimiento, División de Cumplimiento Normativo y Regulatorio)

Artículo 23.-Aplicación. El proceso de evaluación de desempeño se aplica a todos los funcionarios de los Órganos de Control del Banco y de las Sociedades, a través del "Balance de desarrollo personal" (BDP), así como la evaluación del cumplimiento de los indicadores del "Cuadro de Mando integral" (CMI) de las jefaturas, contenidas en este Reglamento.

Artículo 24.-Nivel de aprobación y rendición de cuentas. Las evaluaciones de los Órganos de Control (Auditor, Subauditor, Oficial de Cumplimiento Titular y Adjunto, Director de Riesgo y División de Cumplimiento Normativo), son aprobados, por la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias de las Asambleas de Accionistas o Cuotistas de las Sociedades, previa recomendación de su Comité respectivo y del Comité de Nominaciones y Remuneraciones del Conglomerado y deben determinarse de manera independiente de cualquier línea de negocio o actividad sustantiva y las medidas de desempeño, deben basarse principalmente en la consecución de sus propios objetivos, para no poner en peligro su independencia. Las evaluaciones del Oficial de Cumplimiento Titular y Adjunto deben incorporar criterios diferenciados que reflejen su rol como segunda línea de defensa.

La formulación, presentación, rendición de cuentas y trámite de solicitud de cambio son gestionadas por la Jefatura del Órgano de Control, ante la Junta Directiva Nacional, previa recomendación del Comité de Nominaciones y Remuneraciones del Conglomerado.

Los CMI de las jefaturas que reportan a los Órganos de Control son aprobados por la Jefatura del Órgano de Control correspondiente.

Artículo 25.-Fechas aplicables. Lo relacionado con las fechas aplicables se rige por los plazos establecidos en este Reglamento y en el Instructivo del Proceso.

Artículo 26.-Parámetros de evaluación. La ponderación de cada rubro se efectúa conforme los parámetros aprobados por la Junta Directiva Nacional en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias de la Asamblea de Accionistas de las Sociedades y según

lo establece el Banco en el presente Reglamento y en la normativa interna, previa recomendación del Comité de Remuneraciones del Conglomerado.

Artículo 27.-Criterio individual de evaluación BDP. Las evaluaciones de los funcionarios medidos por BDP es evaluada a través de los instrumentos dispuestos por cada Órgano de Control.

Artículo 28.- Criterio individual de evaluación CMI (Gestión Propia). Los CMI de las jefaturas es evaluada mediante los instrumentos dispuestos por cada Órgano de Control para la medición de cada uno de los objetivos propios y los indicadores establecidos, según su meta, forma de cálculo y frecuencia de medición.

Artículo 29.-Evaluación de BDP. La estructura de evaluación de los funcionarios evaluados por BDP de los Órganos de Control, será definida por el titular de cada Órgano.

Los Órganos de Control, se van a regir por lo establecido en el artículo 40 del reglamento sobre gobierno corporativo CONASSIF 4-16, por lo tanto, la Llave de Pago General no va a ser de aplicación directa para el aporte de esas dependencias al logro de este objetivo institucional, sin embargo, el cumplimiento de la llave de pago general es un requisito de admisibilidad para ser acreedoras del pago del incentivo en caso de que así se refleje en el cumplimiento de sus metas individuales.

CAPÍTULO VII

Administración del CMI y BDP

Artículo 30.-Administración. El CMI y el BDP del Banco son administrados por la Dirección Corporativa Capital Humano. En el caso de las Sociedades, la Gerencia General define el equipo de trabajo que corresponde su administración. Tanto el Banco como las Sociedades deben contar con un equipo responsable de la administración de los instrumentos que se establecen en este Reglamento y le corresponden las siguientes funciones:

- a. Definir las metodologías y los formularios que permitan la correcta aplicación del CMI y del BDP.
- b. Implementar los sistemas de evaluación CMI y BDP, así como comunicar a las jefaturas su responsabilidad de custodiar la evidencia que respalda la evaluación de los trabajadores.
- c. Generar para efectos de hacer efectivo el reconocimiento económico, la información de las valoraciones de cada trabajador según la medición de los resultados de la gestión por parte de la instancia competente.
- d. Apoyar a la División Planificación Estratégica en la definición de los objetivos e indicadores para el correcto alineamiento del CMI y BDP de cada dependencia, garantizando la concatenación de responsabilidades y enfoque de procesos, como se indica en el artículo 16 de este Reglamento. 17 de este Reglamento.
- e. Establecer los mecanismos de evaluación, control y seguimiento, tanto del CMI como del BDP.
- f. Efectuar una medición semestral de las evaluaciones por dependencia, informando al Comité de Remuneraciones y Nominaciones del Conglomerado en el mes de setiembre.
- g. En el caso que sea necesario se solicitará, bajo criterios selectivos, la evidencia que respalda el cumplimiento de los objetivos de la gestión del CMI y BDP.
- h. Elaborar el informe de resultados finales referente a la valoración del desempeño.
- i. Ejecutar cualquier otra actividad que sea necesaria para cumplir con las estipulaciones contenidas en este Reglamento, en el Instructivo del Proceso y en cualquier otro documento relacionado.

CAPÍTULO VIII

Control y seguimiento

Artículo 31.-Evidencia. Las jefaturas del Conglomerado son las responsables de la custodia de los documentos digitales y físicos que respaldan el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en el CMI y BDP y de su puesta a disposición para fines de revisión en cualquier momento y se relacionan directamente con las variables que se contemplan en los indicadores.

Artículo 32.-Formulación inicial y evaluaciones. Las jefaturas del Conglomerado son las responsables de realizar la formulación inicial con relación a los objetivos e indicadores de evaluación, además de las evaluaciones semestrales -verificando que la evidencia respalde la calificación obtenida en cada uno de los objetivos- , darle seguimiento a las evaluaciones, a los planes de mejora y subir las calificaciones correspondientes al sistema de evaluación que a la Dirección Corporativa Capital Humano indique para tal fin, en tiempo y forma, según lo que indica el Proceso Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP.

Artículo 33.-Cumplimiento de objetivos. Es responsabilidad de las jefaturas del Conglomerado aportar las justificaciones del incumplimiento de los objetivos al cierre del año de gestión, cuando así sea solicitado por la Dirección Corporativa Capital Humano en el caso del Banco, o por el equipo de trabajo asignado en las Sociedades.

Artículo 34.-Sanciones. El incumplimiento de las responsabilidades contenidas en este reglamento es sancionado mediante la aplicación del debido proceso, según lo dispuesto en el Código de Trabajo, para el Banco y las Sociedades y además para el Banco se debe tomar en cuenta lo dispuesto en la Convención Colectiva y en el Reglamento Interior de Trabajo.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal". (1079)
(Ref.: acuerdo CTAJ-13-ACD-59-2025-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Secretaría General, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular, Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos y Juntas Directivas de las sociedades anónimas.

La directora Sra. González Cordero propone una moción de orden, para cambiar el orden del día y ver primero el punto 8.4.1 que expondrá la Sra. Goyez Rojas.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a aprobación la propuesta.

Todos los presentes están de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Modificar el orden del día de la sesión 6264, para conocer a continuación el siguiente punto:

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio DIRCCH-2097-2025, que remite el Informe de resultados de Cultura Organizacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, realizado por la empresa Korn Ferry”. (1080)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Secretaría General.

ARTÍCULO 11

8.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio DIRCCH-2097-2025, que remite el Informe de resultados de Cultura Organizacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, realizado por la empresa Korn Ferry. (Ref.: oficio GGC-1235-2025)

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega solicita la palabra para hacer un preámbulo corto.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja está de acuerdo, un minuto para ello.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega explica que este punto se refiere a un estudio que el Banco realiza desde el 2019 y la empresa dijo que no era buena práctica hacerlo anualmente, porque la cultura no se cambia en un año y tampoco es bueno hacer planes de acción para cambiar la cultura, sino que ésta se constituye de cada día y se deben hacer acciones contundentes para cambiarla.

Será la última vez que se hace el estudio, por lo menos, en los próximos dos o tres años. Se debe trabajar con los resultados que hay y existe un resultado muy importante que se varió del año pasado a éste y que tuvo más puntos: la gestión de riesgo, sobre lo cual el personal del Conglomerado lo vio por el cambio normativo, las estimaciones y las acciones con las intervenciones a las oficinas, entonces, eso dio luz clara de que la acción hace cambiar la perspectiva a las personas sobre la cultura.

Es cultura y no se requieren planes como se ha venido haciendo, entonces, desea que se vea con esa amplitud, para cambiar con acciones claras, sobre todo, en liderazgo y ética, donde hay bastantes oportunidades de mejora.

La directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas explica que este diagnóstico corresponde al último año de contrato con la empresa en cuestión. Hay una metodología que ésta utiliza basada en anclas de la cultura, que son los enfoques con que se hace encuesta y los flexores de la cultura, constituidos por aspectos que generan acciones en las personas.

La metodología implicó hacer la encuesta a 4.700 personas de muestra y la respondieron 4.300 personas, para el 91% del Conglomerado. La escala de medición lleva a un porcentaje de favorabilidad y las notas que se obtienen de acuerdo con las respuestas a las preguntas derivan si es favorable o no en diferentes rangos. El color verde significa alta favorabilidad, color azul, favorabilidad media; y amarillo, ligera favorabilidad. Son los resultados obtenidos y, en resumen, todas las Sociedades y Conglomerado deben ejecutar alguna acción en cierta tarea, ancla o flexor.

El enfoque que han gestionado está generando buenos resultados, para lograr una cultura de alto rendimiento propuesta en el Plan Estratégico, en temas de ética, responsabilidad, compromiso y productividad del personal. Esos enfoques se han revisado anualmente y este año la empresa hizo una variación en la encuesta, entonces, incluyó nuevos temas y no son 100% comparables con años anteriores, pero incorporaron todas las valoraciones hechas. Como mencionó la gerente general corporativa, esto no se puede hacer por año y, como existía un contrato, se venía haciendo, en todo caso, da idea clara de lo que ha dado resultado y dónde habría que enfocarse porque falta de mejorar.

Ellos hicieron una propuesta de cómo debe trabajarse la cultura de forma individual y, en esa línea, están trabajando todos los planes para que en adelante se pueda cambiar la mentalidad del personal, de modo que los procesos se revisen para ser más ágiles y efectivos, además, hay un proceso actual para revisar toda la estructura y modelo de operación del Banco. Por el momento, hay tareas sobre las que se está trabajando para fortalecer algunos aspectos para el cambio y transformación del Banco.

La empresa dio algunas recomendaciones, se analizaron en conjunto y se incluyeron algunas en la metodología actual para desarrollo, capacitación y comunicación del personal, a fin de trabajar en paralelo la revisión del modelo organizacional. En resumen, es el informe de Korn Ferry para la última evaluación de cultura hecha este año.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita que se lea la propuesta de acuerdo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta.

Pregunta si se debe incorporar un ítem para modificar el SIG, en caso de que, según entiende, no se aplicará anualmente.

El secretario general Sr. León Blanco estima que se puede remitir a la Administración para que realice la modificación del SIG, pues es la Junta Directiva Nacional quien hace esas aprobaciones.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita que se incluya en acuerdo.

La directora Sra. Palomo Leitón agradece la exposición. Es muy interesante lo relativo a la encuesta y le quedan claras las explicaciones.

Consulta si fueron realimentadas las Sociedades y si hay recomendaciones explícitas de parte de la empresa asesora para guiar a la Administración, tanto de Banco como de las Subsidiarias para oportunidades de mejora, es decir, si se dio el espacio.

Por otro lado, este tema siempre ha estado incluido en el CMI, pero hay un cambio para el 2026, sobre el cual se deberá explicar cuál herramienta se modificará, entonces, solicita que le expliquen cómo será ese proceso.

El director Sr. Espinoza Guido considera que, en general, es adecuado no estar midiendo de manera anual sobre el tema, especialmente, en una organización tan grande como es el Conglomerado, entonces, se debe hacer la primera aclaración, en el sentido de que la medición

incluye el Banco y las Sociedades, sobre lo cual el estudio deriva un tema interesante: la cultura es diferente entre uno y otras, entonces, algunos resultados son muy diferentes.

Otro hallazgo del estudio, como ya lo mencionó la gerente general corporativa, es que algunos aspectos de la medición bajan y lo hacen de forma preocupante. En particular, le preocupa el tema de la ética, pues el tema no salió bien en la medición y, aunque es un aspecto muy etéreo, debe estudiarse por qué. En un proceso de transformación como el actual, es necesario tomar acciones sobre el cambio organizacional, esperando con eso el cambio cultura.

Difiere de los consultores en ese sentido, porque la cultura es cómo se hacen las cosas en la organización pero, si se hacen mal, se está aceptando una cultura nociva según los resultados que se buscan, así las cosas, la Administración tiene el reto de determinar cuáles son las transformaciones necesarias que impliquen un cambio cultural con el fin de obtener los resultados estratégicos perseguidos.

Será la Administración quien le comunique a esta Junta Directiva cada cuánto desea hacer la medición en este tema tan valioso, pero debe haber congruencia: por un lado, la medición de Merco dice que el Banco se ubica en una posición muy alentadora con un incremento sostenido, pero debería ser acorde con el cambio cultural, donde todos se alineen.

Por otro lado, a propósito de las conclusiones, se mencionó que se debe involucrar más la alta dirección, o sea, la Junta Directiva y la Administración, sobre lo cual desea que entre las Sras. Carvajal Vega y Goyez Rojas se abra un espacio para que los órganos directores del Banco y las Sociedades colaboren más directamente en el tema, sin inmiscuirse en el detalle administrativo, es decir, cuáles pasos se deben dar o cuáles decisiones se deben tomar para hacer esa colaboración.

La directora Sra. Solano Brenes considera que este informe es muy valioso y deriva información que deja ver la diferencia entre el Banco y las Sociedades, entonces, eso amerita análisis y concienciación. Hay aspectos como la ética, que son de preocupación, pero también lo son la inclusión y los conceptos de eficacia y valores, entonces, se pregunta si esos resultados se transferirán a las Sociedades porque es importante que se estudien y se mejoren. No se hace nada con pagar una consultoría sino se le saca provecho para un cambio cultural.

Hay una clara confusión entre el clima y cultura, pues cuando se hace una encuesta, las personas se ven influidas por aspectos de clima a la hora de responder, entonces, se debe analizar la perspectiva de qué cómo afecta la cultura el clima en las Sociedades. Esto para solicitar a la Sra. Goyez Rojas ese traslado y análisis respecto a dichas Unidades Estratégicas.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega aclara que el tema se vio con todas las Sociedades en una sesión de Comité ampliados, se discutió cada punto y se analizaron las diferencias entre una Sociedad y otra, sin embargo, estima que hay un problema de origen: esos resultados de cultura se incluían en el CMI pero medir la cultura y la gestión no debe ser de CMI ni de capacitación. Por ejemplo, capacitarse en ética no es un tema, es una acción diaria de cómo hacer que la ética permeé todas las áreas para tener una cultura ética, que es lo más preocupante en su criterio.

Lo anterior porque se vio un cambio de un año a otro de 16 puntos en riesgo, lo cual es entendible porque la gestión desde la alta Administración, Órganos de dirección y Gerencia la línea fue administrar la gestión de riesgo, separando en la Sucursal el área de análisis y crédito, por ejemplo, es gestión de riesgo.

El problema de origen ha sido incorporar los resultados de una encuesta de cultura en el CMI, entonces, como hay resistencia al cambio, se está trabajando una capacitación de alta dirección para todas las jefaturas, para liderazgo y transformación en la gestión del cambio. La idea sería lograrlo con el INCAE.

Se deben gestionar desde la alta dirección los aspectos más importantes y reforzar, no capacitar ni incluir eso en el CMI. En esta línea, hay un problema de origen e interpretación pues la cultura no se capacita sino que se gestiona y ejercita, entonces, se trabajará en esa línea para hacer cambios en la generalidad sobre esas dificultades.

Por eso, se aplicará de nuevo ese estudio y se excluirá del CMI, a fin de que sea un ejercicio de cultura y de cómo se analiza cada aspecto señalado en la encuesta.

La directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas explica que, sobre la consulta de la Sra. Palomo Leitón, acerca de la diferencia entre el Banco y las Sociedades, hay gran relación con los resultados, pues la gestión es muy diferente. En las Subsidiarias, si hay un problema, pueden actuar inmediatamente, en caso del Banco, se debe seguir un debido proceso y está la Convención Colectiva, son muchos aspectos que limitan la acción para actuar con más prontitud.

La evaluación se dio a conocer en el Comité Ejecutivo Ampliado y se compartió con los gerentes, entonces, se les entrega formalmente el documento con todo el detalle.

La directora Sra. Palomo Leitón pregunta si hubo una recomendación de parte de la Asesoría.

La directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas responde que son muy generales pero permiten tener idea de qué se debe hacer y, personalmente, se hizo la explicación en el Comité ese día.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a aprobación la propuesta.

Todos los presentes están de acuerdo con la propuesta.

La Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., y actuando en funciones propias de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocidos los oficios GGC-1235-2025 y DIRCCH-2097-2025, en el que se remiten el Informe de resultados de Cultura Organizacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, realizado por la empresa Korn Ferry.

Lo anterior, en cumplimiento del SIG-094 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7.

2. Instruir a la Administración para que elabore y presente a esta Junta Directiva una propuesta de modificación del SIG-094 (Estructura del Sistema de Información Gerencial), considerando que la medición ya no se efectuará de forma anual”.
(1081)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Secretaría General, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular; Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos; gerencias generales, auditorías internas y juntas directivas de las sociedades anónimas.

Al ser las **ocho horas con veintisiete minutos**, se desvincula la directora a.i. de Capital Humano, Sra. Silvia Goyez Rojas; y se vincula la jefa de la División de Seguridad Corporativa Sra. Angeline López Vargas.

ARTÍCULO 12

8.3.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos traslada la propuesta de actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, validado por la Dirección Jurídica Corporativa. (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-56-2025-Art-5)

La jefa de la División de Seguridad Corporativa Sra. López Vargas saluda y resume que, dentro del proceso de actualización realizado, el documento fue revisado por dependencias internas del Banco y las Sociedades, ya que es de alcance conglomeral, también, fue validado por la Dirección Jurídica, de parte del equipo gerencial de seguridad de la información y en el Comité Corporativo de Tecnología de Información, se envió a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicas, así las cosas, según las dos revisiones legales, surgieron propuestas de mejora y se aplicaron por parte del director jurídico corporativo. Hoy se trae la propuesta a este seno para después publicar en La Gaceta, en caso de obtener la propuesta.

Especifica que los cambios fueron pocos. En el artículo 2 se incluyeron definiciones relativas a continuidad del negocio: análisis de impacto en el negocio, estrategia de continuidad del negocio y el plan respectivo.

También, se ajustaron definiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad, y se agregó la definición de dispositivos móviles. En el artículo 3, sobre la Dirección responsable, se hizo un ajuste pues antes la Dirección de Seguridad Corporativa, como se llamaba anteriormente, le reportaba a la Gerencia General Corporativa, pero en la nueva estructura le reporta a la Dirección Corporativa de Riesgos y ahora se llama División de Seguridad Corporativa. Se ajustó así la línea de reporte.

Por otro lado, en el punto 1, de requisitos de Plan de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se agregó la definición c, de “recuperar los activos, información y sistemas ante incidentes de seguridad de la información”.

En la versión anterior, como punto c estaba definir el conjunto de controles predictivos, detectivos y correctivos que permitieran gestionar riesgos de seguridad, salvaguardando la seguridad con el fin de preservar su disponibilidad, integridad y confidencialidad. Este punto se trasladó al punto 2, de requisitos del Plan Táctico y Seguridad de la Información y Ciberseguridad, pues son controles de enfoque más técnico, entonces, se hizo un apartado exclusivo para hacer referencia a ellos.

En el artículo 9, se relaciona con el teletrabajo y trabajo móvil, donde se incluyó “las dependencias de seguridad informática deberán implementar controles como VPN con cifrado robusto, autenticación multifactor, monitoreo continuo, políticas de uso de dispositivos personales y cifrado de extremo a extremo para asegurar la protección integral durante el teletrabajo y su acceso remoto.

A pesar de esa inclusión en la versión que refiere, son controles que ya tiene el Conglomerado y tanto el Banco como las Sociedades tienen esos controles, solo se está reafirmando la necesidad de implementación.

Por otro lado, el artículo 11 se refiere a planes de continuidad del negocio, lo cual se modificó totalmente en la redacción para que se lea de la siguiente manera: *se debe considerar la seguridad de la información y ciberseguridad durante todo el ciclo de la continuidad del negocio, donde se debe entender el análisis de impacto del negocio, gestión de riesgos y establecimiento de la estrategia. Para la elaboración de los planes de continuidad y recuperación del negocio, como parte del sistema de gestión de la continuidad del negocio.*

Explica que se hizo un cambio considerable en el artículo 12, sobre las infracciones a este Reglamento, entonces, se hizo una separación entre el personal del Banco y el de las Sociedades, para que se lea de la siguiente forma: *el incumplimiento por parte del personal del Banco de las obligaciones establecidas en este Reglamento y en las políticas, directrices, estándares, protocolos y demás normativa interna vinculada al sistema de seguridad de la información y al sistema de aseguramiento de la calidad, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 71, de obligaciones, y el 72, de prohibiciones del Código de Trabajo, constituyen una falta disciplinaria, y su materialización sea leve, grave o muy grave, y las sanciones aplicables, se determinarán con cada caso atendiendo la naturaleza y gravedad de los hechos, la existencia de dolo o culpa, el daño ocasionado y la reincidencia, mediante el debido proceso previsto en la Convención Colectiva del Banco Popular vigentes y sus reglamentos internos, respetando el debido proceso y el derecho a la defensa.*

Señala que eso aplica para el Banco. Para las Sociedades, se lee así: *al personal de las Sociedades que integran el Conglomerado, comprende las obligaciones establecidas en este Reglamento y las políticas, directrices, estándares, protocolos y demás normativa interna vinculada al sistema de gestión de seguridad de la información, y al sistema de aseguramiento de la calidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 71 de obligaciones, y 72, de prohibiciones, del Código de Trabajo, constituirán una falta disciplinaria. En este caso, se regirán por el procedimiento disciplinario en el respectivo marco normativo interno vigente que corresponda y la calificación y sanción de las partes se definirá con cada caso conforme al marco interno aplicable, respetando el debido proceso.*

Explica que dicha separación se hizo atendiendo a la recomendación de la Dirección Jurídica, en vista de que a las Sociedades la Convención Colectiva del Banco no las cubre, entonces, no se les puede aplicar el mismo proceso, así las cosas, se hizo el ajuste.

Sobre el artículo 13, también tuvo un cambio considerable, pues se relaciona con sanciones con directores de la Junta Directiva Nacional, de las Juntas Directivas de las Sociedades, y los fiscales integrantes de las Juntas de Crédito Local.

El proceso recaía en la Gerencia General y la responsabilidad de tomar las medidas disciplinarias, sin embargo, en la actualización que presenta y atendiendo otras observaciones, hechas en el Comité Corporativo de Tecnología y la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, quedaría la redacción de la siguiente manera: *Cuando la Gerencia General Corporativa o una Gerencia de una Sucursal del Conglomerado reciba información sobre una posible violación de las normas u obligaciones contenidas en este Reglamento, por parte de cualquier integrante de la Junta Directiva Nacional o de las Juntas de Crédito Local de la respectiva Sucursal, trasladará la información a la División de Seguridad Corporativa, quien valorará la información y gestionará según corresponda siguiendo el debido proceso interno, conforme a los protocolos de atención de incidentes vigente, remitiendo para conocimiento, trámite y resolución del órgano competente según la norma aplicable. Aplicará el mismo proceso cuando una Gerencia de una sociedad conglomerada reciba información sobre una posible violación de las normas u obligaciones contenidas en este Reglamento por parte de cualquier integrante de la Junta Directiva de la Sociedad o sus fiscales.*

Entonces, a partir del cambio serían ellos desde la División de Seguridad Corporativa quienes harían toda la investigación y el proceso de revisión del posible incumplimiento, y en caso de que sí exista un incidente, se aplicarían los protocolos que ya tienen establecidos y se llevaría a un debido proceso según lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo y el Código de Trabajo.

Reitera que la responsabilidad pasaría a la División de Seguridad Corporativa para determinar si realmente hubo un incumplimiento de parte de algún miembro de la Junta Directiva Nacional, las juntas de crédito local o las juntas directivas de las sociedades del Conglomerado, ya no recaería en la Gerencia General.

Finalmente, se crea un artículo 14° nuevo, referido a la vigencia e implementación:

Artículo 14 °. — Vigencia e implementación

Este Reglamento rige a partir de su publicación en La Gaceta. La Administración deberá emitir y/o actualizar los procedimientos relacionados dentro de los nueve meses siguientes a su publicación.

Aclara que esa redacción ya existía en la versión previa, nada más se separó como un artículo nuevo en el Reglamento. De ese modo concluye la exposición.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la siguiente propuesta de acuerdo:

1. Aprobar la actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Comuníquese a la Secretaría General, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular, Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos y Juntas Directivas de las sociedades anónimas.

El director Sr. Espinoza Guido sugiere agregar que el acuerdo también se toma en función de asamblea de cuotas, pues eso incluye a Popular Servicios Compartidos, y le parece que solo se indicó como asamblea de accionistas de las sociedades anónimas. Además, cree que igualmente deben copiar a las auditorías internas de las subsidiarias.

Por otro lado, considera en general bueno el planteamiento de cambio en el Reglamento, pero desconoce si están abarcando todos los aspectos desde el punto de vista de continuidad del negocio.

Para mayor comprensión, se refiere al último evento fuerte que experimentaron, en el que los sistemas se cayeron todo un fin de semana, luego de lo cual discutieron bastante acerca del aspecto de continuidad del negocio y las vulnerabilidades que podría haber en tal sentido. Si eso fue abarcado, se encuentra conforme, pero cree que debería revisarse un poco.

Asimismo, desea comentar sobre el tema de las eventuales faltas que pudiera cometer algún miembro de un órgano de dirección, fiscalías o juntas de crédito local. Es evidente que ninguna de esas personas es cubierta por la Convención Colectiva o el Código de Trabajo, en vista de que no mantienen una relación laboral propiamente dicha.

En consecuencia, pregunta cuál sería el procedimiento y las posibles sanciones, más allá de lo que indica la normativa prudencial dictada por el Conassif y la Sugef en el caso de la Junta Directiva Nacional, y por las otras superintendencias cuando les aplique.

Consulta si eso está regulado en alguna materia específica de la Dirección Corporativa de Capital Humano, o si el mismo Reglamento lo estipula, porque no le pareció observar nada al respecto. Le gustaría una aclaración del Sr. Rey González para orientarlos, pero sí considera positivo que se incluya, e incluso debe hacerse así porque lo dispone la normativa prudencial, solo que no le queda claro el procedimiento.

La directora Sra. Solano Brenes, en cuanto al artículo 9°, del teletrabajo y trabajo móvil, recuerda que durante la última conversación que mantuvo con el regulador se habló de los cambios a partir de la aplicación de la inteligencia artificial y el uso que los trabajadores están dando a herramientas públicas como ChatGPT.

Pregunta si ese Reglamento está contrarrestando la parte de la seguridad que se maneja en el Banco sobre información en programas de uso público, y si realmente se evitaría mediante esa norma propuesta, o si se introducen cláusulas que cubran las realidades de la inteligencia artificial y el uso que se da a las herramientas gratuitas disponibles, todo desde la perspectiva de seguridad de la información confidencial por parte del personal en teletrabajo.

La jefa de la División de Seguridad Corporativa Sra. López Vargas, acerca del proceso sancionatorio que se realizaría, explica que la División hace toda una investigación o análisis de la posible falta, y revisan las posibles leyes aplicables con base en los protocolos que poseen, que son diferentes de acuerdo con el tipo de incidente, por ejemplo, de compromiso de información o relacionada con un tema técnico.

Agrega que, si es un caso de compromiso de información, examinan si la más relevante es la Ley n.º 8968, de la protección de la persona frente al tratamiento de sus datos, y ahí se lleva a cabo el desarrollo de la investigación.

Respecto del artículo en concreto, lo que harían es informar a la Gerencia General Corporativa el resultado del análisis con todas sus observaciones de los posibles incumplimientos que se hubiesen dado, y sería esa instancia la que toma la decisión, dado que en efecto no les aplica la Convención Colectiva.

Reitera que la División de Seguridad Corporativa se encargaría de realizar la investigación y vincular todas las leyes que se podrían infringir, para que ya la Gerencia General Corporativa tenga ese punto de referencia y determine cómo manejar la llamada o de atención o el proceso que correspondería.

El asesor legal Sr. Rey González añade que esa investigación y la normativa que se contempla en el Reglamento no puede verse aislada en materia de sanciones hacia los miembros de juntas directivas u otras altas autoridades.

Entonces, una vez comprobada la falta, debe complementarse con el *Código de Ética*, por ejemplo, que sí podría llevar a procedimientos administrativos que no solo se regulan a lo interno, pues también se disponen en la *Ley General de la Administración Pública*, y que en un punto grave incluso pueden llevar hasta a la remoción de la persona.

Por tanto, advierte que habría que verlo de manera complementaria, y en ese tipo de cuerpos normativos reglamentarios no necesariamente tienen que establecer un régimen sancionatorio muy específico o detallado, pero sí existen otras normas para echar mano y corregir de forma gradual lo que se llegue a determinar como algún tipo de falta o irregularidad.

La jefa de la División de Seguridad Corporativa Sra. López Vargas, sobre la consulta de la Sra. Solano Brenes, menciona que las directrices internas de seguridad de la información incluyen todo un apartado relacionado a inteligencia artificial, dado que en la institución se ha ido incorporando el tema en los sistemas y procesos internos, incluso de contratación, así que vieron esa necesidad.

No obstante, afirma que en días recientes impartieron una capacitación al equipo de seguridad de la información y ciberseguridad sobre cuestiones de inteligencia artificial, muy interesante y en la que les dieron a conocer algunos marcos y buenas prácticas que están añadiendo al plan de trabajo para 2026, a fin de aplicar una evaluación con esos marcos y estándares para determinar cómo está el Conglomerado en aspectos de inteligencia artificial.

Esa evaluación permitirá identificar las brechas existentes, de manera que se definan planes para cerrarlas. Aclara que el tema no se toca en ese Reglamento porque es muy general, así que se menciona la parte de contar con controles preventivos, correctivos y de detección, pero no se pueden detallar tanto porque eso se incluye en la normativa complementaria que está en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, de acceso para todo el personal del Banco y las sociedades.

Finalmente, acerca de los planes de continuidad del negocio, precisamente por eso añadieron el requerimiento de que se tome en consideración a la División de Seguridad Corporativa, ya que la continuidad, la seguridad y la ciberseguridad son elementos conjuntos. Entonces, sí se mantiene una línea de colaboración con el Área de Continuidad del Negocio para participar en esos temas.

Sin embargo, advierte que propiamente la continuidad del negocio es regulada por esa Área en su sistema de gestión que está en proceso de implementación, pero la División sí ha sido convocada cuando se actualizan los planes, aunque desde luego su alcance es solo con un enfoque en materia de seguridad y ciberseguridad, en el sentido de emitir recomendaciones en esa línea para apoyar la definición de planes y la estrategia de continuidad.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., y actuando en funciones propias de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad:

“1. Aprobar la actualización del *Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, en los siguientes términos:

REGLAMENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

CAPITULO PRIMERO: Generalidades

Artículo 1º—Fundamento.

El presente Reglamento se dicta de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 24 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, para regular la actividad de Seguridad de la Información, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley, en otras normas externas y reglamentos especiales emitidos por la Junta Directiva Nacional.

Artículo 2º—Definiciones¹

Análisis de Impacto al Negocio (BIA por sus siglas del inglés Business Impact Analysis): Proceso establecido para analizar el impacto de una interrupción a lo largo del tiempo dentro de una organización. El resultado es una declaración y justificación de los requisitos de continuidad para la actividad analizada.

Antimalware: Programa cuyo objetivo es detectar y eliminar cualquier código informático malicioso.

Ciberseguridad: Protección de los activos de información y los componentes digitales utilizados para procesar, almacenar y distribuir dicha información a través de sistemas de información interconectados al ciberespacio.

Confidencialidad: Conservación de las restricciones autorizadas del acceso a información y de su revelación, que incluye medios para proteger la privacidad personal y la información de propiedad exclusiva. Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a la persona autorizada a acceder a dicha información. La confidencialidad de la información constituye la piedra angular de la seguridad de la información. Junto con la integridad y la disponibilidad suponen las tres dimensiones de la seguridad de la información.

Conglomerado: Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Continuidad del negocio: Capacidad de una organización para continuar la entrega/prestación de productos o servicios a niveles predefinidos aceptables después de una disrupción.

Disponibilidad: Característica que permite que los datos estén accesibles de acuerdo con los niveles de servicios acordados. Se trata de la capacidad de un servicio, un sistema o una información, a ser accesible y utilizable por los usuarios o procesos autorizados cuando éstos lo requieran.

Dispositivos móviles: Equipos de cómputo portables con capacidad de almacenamiento de información y conectividad a redes, incluyendo mas no limitándolo a celulares, teléfonos inteligentes, tabletas, agendas electrónicas, dispositivos de almacenamiento externos, entre otros.

Estrategia de Continuidad del Negocio: Curso de acción definido previamente y aprobado por el comité rector en Continuidad del Negocio, con el fin de proteger la viabilidad de la empresa y reanudar sus actividades críticas en los plazos establecidos. Las estrategias seleccionadas deben cubrir los RTO's identificados en el BIA.

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de los activos. Es la propiedad de la información, por la que se garantiza la exactitud de los datos transportados o almacenados, asegurando que no se ha producido su alteración, pérdida o destrucción, ya sea de forma accidental o intencionada, por errores de software o hardware o por condiciones medioambientales. La integridad, la disponibilidad y la confidencialidad constituyen las dimensiones claves en la seguridad de la información, ya que, de un lado, se pretende evitar los accesos no autorizados a los datos, y de otro, se garantiza la no alteración estos.

ISO/IEC 27002: Buenas prácticas de seguridad para implementar los controles del estándar ISO/IEC 27001. Proporciona recomendaciones de las mejores prácticas en la gestión de la seguridad de la información a todos los responsables en iniciar, implantar o mantener sistemas de gestión de la seguridad de la información.

Malware: Corresponde un software malicioso que se instala en los dispositivos móviles, servicios o red programable para el robo o acceso información confidencial de la empresa, puede permanecer oculto al usuario.

Necesidad del Saber: Principio de seguridad donde solo se le concede el acceso a la información a un usuario que necesita para realizar sus tareas (diferentes tareas/roles significan necesidades de saber diferentes y, por lo tanto, perfil de acceso diferente).

¹ Referencia DSC-GUIA-03 Glosario General de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad Negocio. docx

S.A: Sociedad Anónima.

Seguridad de la información: Conjunto de medidas preventivas y reactivas que permiten resguardar y proteger la información con el fin de preservar su disponibilidad, integridad y confidencialidad; además, puede involucrar propiedades como autenticidad, rendición de cuentas, no repudio y confiabilidad.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI): Ayuda a establecer políticas y procedimientos en relación con los objetivos del negocio del Conglomerado para proteger la información, con el objeto de mantener un nivel de exposición siempre menor al nivel de riesgo que el propio Conglomerado ha decidido asumir.

Sociedades: Corresponde a Popular Seguros Correduría de Seguros S.A, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., Popular Sociedad Anónima Fondos de Inversión, Popular Valores Puesto de Bolsa S.A y Popular Servicios Compartidos SRL. Así como otra sociedad que se cree a futuro.

SRL: Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Teletrabajo: Se refiere a todas las formas de trabajo fuera de la oficina, incluyendo los ambientes de trabajo no tradicionales, tales como los denominados ambientes de “trabajo a distancia”, “lugar de trabajo flexible”, “trabajo remoto”, y “trabajo virtual”.

Tercero: Persona física o jurídica que presta servicios profesionales al Conglomerado a través de una contratación.

Plan de Continuidad del Negocio (BCP por sus siglas del inglés Business Continuity Plan): Una colección documentada de procedimientos e información que se desarrolla, compila y mantiene preparada para su uso en un incidente para permitir que una organización continúe entregando sus productos y servicios críticos a un nivel predefinido aceptable. Por lo general, cubre los recursos, servicios y actividades requeridas para garantizar la continuidad de las funciones críticas del negocio.

Artículo 3º—**Dirección responsable.**

La Dirección Corporativa de Riesgos del Banco a través del Equipo Gerencial de Seguridad Corporativa y de su dependencia adscrita, la División de Seguridad Corporativa son los responsables de elaborar tanto el Plan de Gestión, así como el Plan Táctico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Además, deben velar por su correcta planificación, ejecución, seguimiento, mejora y actualización en el Conglomerado.

I. Requisitos del plan de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad:

- a) Incluir todos los principios de seguridad del Conglomerado (Integridad, disponibilidad y confidencialidad), así como las estrategias a implementar para lograr esos principios.
- b) Asegurar que los objetivos y estrategias de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se encuentren alineados con las estrategias del Conglomerado.
- c) Recuperar los activos de información y sistemas ante incidentes de seguridad de la Información.

II. Requisitos del plan táctico seguridad de la información y ciberseguridad:

- a) Definir el conjunto de controles preventivos, detectivos y correctivos que permitan gestionar riesgos de seguridad de la Información y Ciberseguridad salvaguardando la información, con el fin de preservar su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

III. Responsabilidades de las áreas encargadas:

Son responsabilidades de la División de Seguridad Corporativa, con el apoyo de la Dirección de Tecnología de Información del Banco y de las áreas equivalentes en cada Sociedad:

- a) Identificar los recursos necesarios para la ejecución del Plan de Táctico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- b) Liderar, asesorar y comunicar al Conglomerado el enfoque, acciones ejecutadas y gestionar la rendición de cuentas por los responsables pertinentes, así como los beneficios recibidos del proceso de implementación del Plan de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- c) Definir un manual de ejecución, seguimiento, evaluación y mejora, del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual debe quedar debidamente documentado en todas sus fases.

- d) Definir y gestionar los lineamientos que conformen el marco normativo de seguridad de la información y Ciberseguridad del Conglomerado de conformidad con el Plan de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- e) La División Seguridad Corporativa será la responsable de velar y supervisar el cumplimiento de lo expuesto en el presente Reglamento.

Son responsabilidades de las Dependencias de Seguridad Informática y Tecnologías de Información del Conglomerado:

- a) Definir, aplicar y velar por el cumplimiento de los controles técnicos con base en la normativa de seguridad de la información existente, para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida dentro de los sistemas informáticos del Conglomerado.
- b) Identificar, emitir, gestionar y cumplir las recomendaciones sobre los riesgos de ciberseguridad, diseño y arquitectura de seguridad de las plataformas tecnológicas a implementar en el Conglomerado considerando las partes interesadas.
- c) Apoyar, colaborar y atender las solicitudes, normativa e instrucciones de la División de Seguridad de la Información para la gestión y Plan.

Artículo 4º—**Ámbito de regulación o control.**

El ámbito de regulación, control y monitoreo de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad se define según el estándar internacional ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002, además de buenas prácticas y normas de seguridad relacionadas, que abarcan los siguientes objetivos de control que deberán ser gobernados en el marco normativo de seguridad de la información.

Artículo 5º—**Desarrollo, modificación, aprobación e implementación de nuevas directrices.**

Cualquier propuesta para el desarrollo y ajuste de las Normativa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad es responsabilidad de la División de Seguridad Corporativa, y podrá apoyarse cuando lo considere pertinente de la Dirección de Tecnología de Información del Banco o dependencias homólogas de las Sociedades, además de partes interesadas, considerando en el proceso lo establecido para su revisión y aprobación según el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.

CAPÍTULO SEGUNDO: **De la Seguridad de la Información**

Artículo 6º—**Alcance de la Seguridad de la Información:**

Se enmarca en el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, procurando abordar información relevante, activos, sistemas, procesos y dependencias del Conglomerado, por lo cual se deberá disponer de un documento formal que así lo respalde, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables.

Este alcance deberá revisarse y actualizarse periódicamente para reflejar cambios en el entorno organizacional, tecnológico y normativo, asegurando que todos los elementos críticos para la seguridad de la información estén cubiertos adecuadamente.

Artículo 7º—**Responsabilidades.**

Le corresponde a la Gerencia General Corporativa y Gerencias Generales de las Sociedades promover la divulgación y aplicación del marco normativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad a todas las personas usuarias, así como proveer los recursos necesarios para gestionar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en todas sus fases.

Toda persona usuaria de la información del Conglomerado debe cumplir con la normativa emitida por la División Seguridad Corporativa.

El personal del Conglomerado y terceros tienen la responsabilidad de cumplir con la normativa de seguridad de la información y ciberseguridad considerando el acceso, uso, procesamiento, almacenamiento, transmisión, clasificación y eliminación de la información del Conglomerado en cumplimiento de sus funciones del puesto.

Es responsabilidad directa de cada jefatura de las dependencias del Conglomerado velar por el cumplimiento del marco normativo emitido para la Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Artículo 8º—**De La Seguridad Informática y el acceso a la información**

- a) Se prohíbe la transferencia de archivos con información confidencial y/o sensible sin disponer de la autorización del dueño de la información, por medio del uso de cuentas de correo electrónico, redes sociales y servicios de almacenamiento de archivos ajenos al Conglomerado a través de los dispositivos arrendados o propiedad de terceros, tales como Hotmail, Facebook, YouTube, Gmail, SkyDrive, Google Drive, redes sociales, aplicaciones o servicios de mensajería electrónica tipo WhatsApp, Telegram, entre otros.
- b) De ser necesario el uso de alguno de estos servicios, se requiere la debida autorización del dueño de la información, valoración de riesgos y justificación escrita dada por la jefatura inmediata de la persona que será autorizada y corresponderá a la Dirección de Tecnología de Información o el área técnica de cada Sociedad. Adicionalmente, aplicar los controles de seguridad requeridos para gestionar los riesgos identificados para proteger la transferencia de archivos con información del Conglomerado.
- c) El acceso a los recursos tecnológicos del Conglomerado debe otorgarse según los principios del mínimo privilegio y la necesidad del saber, mediante la asignación de roles o perfiles acordes a la ejecución de las funciones asignadas al personal y velar por su debido mantenimiento.
- d) La Dirección de Tecnología de Información o su homóloga en cada Sociedad, es responsable de gestionar que todo el equipo tenga instalado el agente antimalware y herramientas de seguridad con su debido mantenimiento actualizado.
- e) La información de credenciales de accesos (usuarios, contraseñas y códigos de seguridad) de la persona usuaria para su autenticación en las plataformas tecnológicas del Conglomerado debe ser tratada como información de carácter confidencial, por lo que se prohíbe ceder, prestar, registrar y/o dar a conocer por cualquier medio las credenciales de acceso. Se deben utilizar los mecanismos y procesos autorizados para su gestión, su correcta utilización es responsabilidad directa de cada persona usuaria en cumplimiento de las directrices o normas establecidas en el Conglomerado para el efecto.
- f) Se facilita el uso de los recursos tecnológicos del Conglomerado únicamente para el ejercicio de las funciones asignadas al personal y de acuerdo con los permisos de acceso aprobados por la jefatura de la dependencia, por lo que es responsabilidad directa de la jefatura velar por la correcta administración de los permisos otorgados al personal a su cargo. A su vez, es responsabilidad del personal hacer uso correcto de los recursos asignados para el cumplimiento de sus labores.
- g) Los recursos tecnológicos del Conglomerado pueden ser habilitados, monitoreados, controlados y/o desactivados por parte de la Dirección de Tecnología de Información o su homóloga en cada Sociedad, en cualquier momento, por razones de seguridad, oportunidad y conveniencia para la protección de la información del Conglomerado.
- h) En caso de la identificación de eventos o incidentes de seguridad de la información, se debe efectuar un reporte a través del canal definido para tal propósito. Es responsabilidad del personal del Conglomerado reportar de forma inmediata todo evento o incidente relacionado con la seguridad de la información.
- i) El personal del Conglomerado y terceros tienen la responsabilidad de proteger la información de acuerdo con su clasificación, valor y sensibilidad para el Conglomerado en cumplimiento de las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.
- j) Únicamente el personal debidamente autorizado por la Dirección de Tecnología de Información o su homólogo en cada Sociedad tiene la potestad de instalar y configurar cualquier tipo de equipo tecnológico, ya sea hardware, software, bases de datos o licencias.
- k) Para todo entorno, computación en sitio (premisas), en la nube y/o híbrido que procese información del Conglomerado, se debe instalar servicios, herramientas y/o componentes de seguridad que permitan el acceso, transmisión, procesamiento y/o almacenamiento de datos de forma segura, asimismo, el personal que administra estos entornos, debe establecer medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, con la finalidad de preservar dichos atributos frente a su alteración, pérdida, tratamiento, acceso no autorizado, entre otros riesgos de seguridad.
- l) Los dispositivos móviles que hagan uso de los servicios internos del Conglomerado deben cumplir con los controles y normativa interna aplicable para el aseguramiento de la información que acceden y contienen en dichos dispositivos.
- m) La seguridad de la información debe ser parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información del Conglomerado y debe ser considerada desde las etapas iniciales como el diseño y planificación de un proyecto, iniciativa, actividad u otro.

Artículo 9°— Teletrabajo y Trabajo Móvil/Remoto

- a) Una persona usuaria que realice sus labores fuera de su lugar de trabajo de forma remota, móvil y/o teletrabajo debe aceptar, cumplir y establecer los controles que permitan salvaguardar la información para mitigar los riesgos de seguridad.
- b) Esta disposición aplica tanto para la información almacenada localmente y la información que se transmite por diferentes medios a través de las redes de comunicación, contemplando una adecuada gestión de las incidencias de seguridad y mecanismos que garanticen la continuidad de las operaciones y protección de la información.
- c) A su vez, es responsabilidad de las personas usuarias del servicio de acceso remoto dar cumplimiento a las normas de seguridad de la información, dictadas y aprobadas por el órgano competente.
- d) Las dependencias de Seguridad Informática deberán implementar controles como VPN con cifrado robusto, autenticación multifactor, monitoreo continuo, políticas de uso de dispositivos personales y cifrado extremo a extremo para asegurar la protección integral durante el teletrabajo y acceso remoto.

**CAPÍTULO TERCERO:
Contratación de servicios con terceros**

Artículo 10°— Regulación de las empresas que ofrezcan servicios al Conglomerado.

- a) Las empresas y terceros que brinden servicios al Conglomerado, bajo cualquier modalidad, deben cumplir con regulaciones y normativa de seguridad del Conglomerado, que se deriven del presente Reglamento.
- b) Los fiscalizadores de los contratos deben velar porque los proveedores o terceros cumplan con la normativa de seguridad del Conglomerado.

**CAPÍTULO CUARTO:
De la Continuidad del Negocio**

Artículo 11°— Desarrollo de Planes de Continuidad del Negocio

Se debe considerar la seguridad de la información y ciberseguridad durante todo el ciclo de la continuidad del negocio (análisis de impacto del negocio, gestión de riesgos y establecimiento de estrategias) para la elaboración de los planes de continuidad y recuperación del negocio como parte del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, el cual es administrado por el Área Continuidad del Negocio.

**CAPÍTULO QUINTO:
Sanciones disciplinarias**

Artículo 12°.—De las infracciones a este Reglamento.

- a) El incumplimiento por parte del personal del Banco de las obligaciones establecidas en este Reglamento y en las políticas, directrices, estándares, protocolos y demás normativa interna vinculada al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y al Sistema de Aseguramiento de la Calidad, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 71 (obligaciones) y 72 (prohibiciones) del Código de Trabajo, constituye una falta disciplinaria. Su calificación (leve, grave o muy grave) y la sanción aplicable se determinarán caso a caso, atendiendo la naturaleza y gravedad de los hechos, la existencia de dolo o culpa, el daño ocasionado y la reincidencia, mediante el debido proceso previsto en la Convención Colectiva de Trabajo del Banco Popular vigente y en sus Reglamentos Internos, respetando el debido proceso y el derecho de defensa.
- b) Al personal de las Sociedades que integran el Conglomerado en el caso de incumplir las obligaciones establecidas en este Reglamento y en las políticas, directrices, estándares, protocolos y demás normativa interna vinculada al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y al Sistema de Aseguramiento de la Calidad, sin perjuicio de lo dispuesto en los **artículos 71** (obligaciones) y **72** (prohibiciones) del Código de Trabajo, constituirá una falta disciplinaria. En este caso se regirá por el procedimiento disciplinario establecido en el respectivo marco normativo interno vigente que corresponda. La calificación y sanción de las faltas se definirán caso a caso conforme al marco interno aplicable respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

Artículo 13 °.—Sanciones a Directores y Directoras de la Junta Directiva Nacional, de las Juntas Directivas de las Sociedades y las o los fiscales e integrantes de las Juntas de Crédito Local.

- a) Cuando la Gerencia General Corporativa o una Gerencia de una Sucursal del Conglomerado reciba información sobre una posible violación de las normas u obligaciones contenidas en este Reglamento por parte de cualquier integrante de la Junta Directiva Nacional o de las Juntas de Crédito Local de la respectiva Sucursal, trasladará la información a la División de Seguridad Corporativa quien valorará la información y gestionará según corresponda siguiendo el debido proceso interno conforme a los protocolos de gestión de incidentes vigentes, remitiendo para conocimiento, trámite y resolución del órgano competente según la normativa aplicable. Mismo proceso aplicará cuando la Gerencia de una Sociedad del Conglomerado reciba información sobre una posible violación de las normas u obligaciones contenidas en este Reglamento por parte de cualquier integrante de la Junta Directiva de esa Sociedad o de sus fiscales.

CAPÍTULO SEXTO: Vigencia del Reglamento

Artículo 14 °. — Vigencia e implementación

Este Reglamento rige a partir de su publicación en La Gaceta. La Administración deberá emitir y/o actualizar los procedimientos relacionados dentro de los nueve meses siguientes a su publicación.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (1082)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-56-2025-Art-5)

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Secretaría General, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular; Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos; gerencias generales, auditorías internas y juntas directivas de las sociedades anónimas.

Al ser las **ocho horas con cuarenta y nueve minutos**, finaliza su participación virtual la jefa de la División de Seguridad Corporativa Sra. Angeline Rebeca López Vargas, e inicia su participación virtual el director jurídico corporativo Sr. Ricardo Azofeifa Castillo.

ARTÍCULO 13 CONFIDENCIAL

*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 de **información sensible**, 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 14

8.3.5.- La Comisión de Pautas y Banca Social remite, para conocimiento, el Informe de la gestión realizada por la División de la Micro y Pequeña Empresa correspondiente al III trimestre del 2025. Lo anterior, en atención de los informes CIA-05 y del SIG-079, *Informe de gestión del Sistema de Banca para el Desarrollo y la Banca Empresarial*, así como del acuerdo JDN-6214-Acd-510 Art-7b. (Ref.: acuerdo CPBS-22-ACD-154-2025-Art-3)

El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro indica que se procederá a presentar el Informe de gestión del III trimestre de la División de la Micro y Pequeña Empresa, la cual estará a cargo de la Sra. Karla Miranda Pérez.

Al respecto, subraya que el Informe contiene los primeros resultados que se remiten, formalmente, a la Junta Directiva de una estrategia que se ha implementado este año, la cual ha conllevado retos que se citarán en la exposición, como lo son los temas de productividad, así como la creación de un portafolio alineado a las necesidades del segmento.

Así, le cede la palabra a la Sra. Mirando Pérez, para que proceda con la presentación.

La líder de la estrategia Mype Sra. Miranda Pérez explica que, como lo citó el director general de Banca Social, a partir de este año 2025, específicamente, en mayo se realizó una redefinición de la estrategia de atención al segmento de la micro y pequeña empresa, enfocada en

cinco ejes principales, que se relacionan con los productos, procesos, la estrategia, los controles, la gobernanza y estructura. Esto, serían las bases para un 2026 enfocado en los resultados.

Subraya que en primera instancia se define la creación de productos y el ajuste del portafolio de productos, que permite ser más competitivos para llevar una oferta diferenciada al mercado.

Además, informa que se creó el producto Fonade, el cual ya está listo y se está en los últimos detalles de la tarjeta pyme, con más apertura y accesibilidad al segmento. Igualmente, se realizan las gestiones para los productos para la línea de financiamiento con el AFD.

Explica que el rediseño del portafolio ya fue comunicado la semana pasada, donde se efectuó una primera gestión de adelgazamiento para que sea más sencilla la gestión con los clientes, asimismo, se tiene un avance importante en el portafolio verde.

Ahora bien, con respecto a los procesos, es importante detallar que el segmento Mype nace en el 2025 para lo cual se han establecido diferentes estrategias y respaldos, que permitan tener claridad de los objetivos.

En primera instancia hace referencia a la estrategia que se ha definido y consolidado en cuanto a los protocolos de atención de los clientes, así como la optimización de la cartera, que se relaciona con la estrategia 6R para darle sostenibilidad.

Acota que otro elemento primordial es la automatización del CRM implementado en este segmento, por lo que comunica que en la actualidad se cuentan con 16 sucursales con sus adscritas respectivas. Al respecto, afirma que con esta implementación se logra mayor trazabilidad, seguimiento de los tiempos de respuesta, así como la integración de productos para los clientes.

En cuanto a la parte comercial, señala que realizará un resumen de las gestiones. Primeramente, indica que se definieron reglas de negocio y de segmentación, lo cual es un proceso nuevo para el 2025.

Igualmente, puntualiza que se definieron las estrategias de gestión comercial proactivas para que los ejecutivos que a la fecha están a cargo de las oficinas comerciales tuvieran claros los sectores y clientes que se desean atraer.

Agrega que se establecieron sinergias internas y externas con mayor claridad para potenciar las relaciones comerciales, mientras que para las sistemáticas se definió un eje transversal en todas las gestiones; también se realizaron iniciativas de posventa y fidelización para gestionar los clientes. De igual manera, se aprobó por el Comité Ejecutivo el poder potenciar el apoyo de los servicios de desarrollo empresarial del Fodemipyme con metas e indicadores claves para la organización.

Por otra parte, comenta que se desarrolló y formalizó una marca Pyme BP que permita llegar al mercado, con una diferenciación donde se evidencien los productos y la estrategia clara definida para atender dicho segmento. Esta ya se utiliza en las diferentes publicaciones, con el fin de visibilizar aún más el posicionamiento del Banco Popular.

Puntualiza que la estrategia sistemática comercial es un eje transversal, ya que no solo se trata contar con ejecutivos uniproducto, sino que la idea es que se cuente con asesores para los clientes para buscar la mejor mezcla de productos que permitan gestionar a sus empresas, desde el financiamiento, la captación, el uso de las herramientas y, ciertamente, la integración con las Sociedades de la institución.

Manifiesta que tal y como lo mencionó el director general de Banca Social uno de los principales retos, que es un hito y en el cual ya se tienen tres meses consecutivos de aplicación, es medir la productividad por ejecutivo, que permite identificar no solamente cuánto es la colocación de crédito, sino también cuál ha sido el comportamiento en el año de la colocación, así como cuántos clientes nuevos aportan a la organización.

Igualmente, cita que se está en el proceso de trabajar en los indicadores relacionados con la integración de productos.

Además, puntualiza que se realiza un diagnóstico integral y cierre de brechas para los ejecutivos, relacionado con las habilidades blandas, así también como con las habilidades técnicas. Esto, pues comenta que se recibió un equipo de trabajo con brechas importantes en temas como la orientación al cliente, las cuales se han gestionado para cerrarlas con el apoyo de la Dirección Corporativa de Capital Humano.

Subraya que se cuenta con un plan de seguimiento y capacitación, por lo que destaca que para el otro año se estableció un modelo de pago por comisiones, que permita motivar más la generación de negocios.

Acota que se lleva a cabo un seguimiento y acompañamiento a la implementación del modelo de gestión comercial, como parte del proceso, así se reconocen las buenas prácticas y se busca emularlas en otras regiones y oficinas.

Por otra parte, explica que se brinda seguimiento y control, de forma sistemática y continua, a los equipos de trabajo, asimismo, se realiza la construcción de lineamientos y un plan comercial claro.

De la misma forma, indica que se coordinan acciones con las jefaturas regionales, los gerentes de las oficinas comerciales, donde se ejecutan las estrategias, además, se brinda apoyo a los ejecutivos y supervisores regionales. Esto, pues recuerda que se cuenta con tres supervisores, uno para cada región, quienes brindan el acompañamiento en sitio.

Muestra un cuadro donde se observa la colocación de crédito, que es el eje principal y es la llave que mueve la gestión que se realiza. Así, se puede determinar el comportamiento cada mes de lo gestionado, ya sea por oficina o por región. Esto, se ha construido a partir de la incorporación del Sr. Marlon Valverde Castro en la Banca Social.

En cuanto a los resultados de la gestión, explica que, si se realiza una comparación de los tres últimos meses, a saber, de julio a setiembre del 2025, se determina que en julio la colocación integral de crédito ascendía a ₡1800 millones, mientras que para setiembre se llegó a ₡3400 millones de colocación bruta en las diferentes oficinas a lo largo y ancho del país.

Por tanto, si se efectúa una comparación por trimestres, puntualiza que en el primer trimestre se colocaron ₡6933 millones, pero las fuerzas de ventas no estaban separadas entre los ejecutivos de mediana empresa y el segmento de micro y pequeña, sino que todavía estaban todos juntos.

Explica que, en el segundo trimestre con los colaboradores ya separados, se lograron ₡5.900 millones. Ahora bien, con las estrategias, el alineamiento y la supervisión que inició, han logrado para el tercer trimestre casi los ₡8.000 millones de colocación solo con los ejecutivos del segmento de la micro y pequeña empresa.

Adicionalmente, en la información adjunta se incorporan algunos datos por sucursal donde hay oficinas que ciertamente tienen mercados muy ricos, muy maduros en sus equipos de trabajo y esto les permite potenciar los resultados.

Informa que en este año se han aportado 577 clientes nuevos a la cartera del Banco con corte a setiembre, además, se revisa y se lleva el control del impacto que se da por género.

Contabilizan ₡17.000 millones de inventario al cual se le lleva un pulso diario, con sesiones semanales que se realizan en conjunto con las áreas de soporte, el Área de Análisis de Crédito. Adicionalmente, hay una sesión semanal liderada por el director general de la Banca Social y la Dirección de Soporte al Negocio para analizar casos específicos, quitar impedimentos y lograr que los procesos fluyan para que los inventarios logren concretarse.

Pasa a datos sobre el impacto del crecimiento de la cartera e informa que para setiembre se logró el primer cierre positivo de ₡94.000.000. Amplía que ayer se cerró con ₡320.000.000 de crecimiento en el mes. No obstante, hay una brecha importante de ₡5.000 millones. Mucho de esto ya fue conocido por esta Junta Directiva Nacional con el informe presentado por el director general de la Banca Social sobre el Programa Acelera, que les impacta ₡2.700 millones, dentro de esos ₡5.000 millones recién señalados.

Indica que lo importante es que ya empieza a revertirse esa tendencia negativa que se tenía en el crecimiento, menciona que uno de los elementos más importantes es la calidad de la cartera y explica que para esto hay dos líneas muy claras. Primero, el seguimiento, el acompañamiento a los clientes que presentan mora mayor a 90 días. En cuanto, al deterioro de la cartera, sí se cumple al 100% la gestión y la meta propuesta de no deteriorar más allá de lo presupuestado a setiembre. Se cumple al 100% el no pasar de ese tope.

Ahora bien, por otro lado, a partir de setiembre se implementó la gestión de cosechas para precisamente trabajar en las moras tempranas.

Pasa a aspectos de gobernanza y estructura, ya se tienen supervisores regionales que permiten darle seguimiento a la gestión.

En otro orden de ideas, nota que en la presentación se exponen datos sobre el impacto de gestión, actualizados a octubre por sector económico, por provincia, hacia qué regiones se canalizan los recursos, cuánto por género y cuántas operaciones de crédito están avalándose.

Observa el indicador demora mayor a 90 días en 5,70%, destaca 644 clientes nuevos, más de 1.000 beneficiarios este año y créditos formalizados por más de ₡27.000 millones con este equipo. Reconoce que no es el lugar que se quiere estar y plantea que irán más allá.

Finaliza la presentación de este tema y agradece el espacio brindado.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo:

Dar por conocido el Informe de la gestión realizada por la División de la Micro y Pequeña Empresa correspondiente al III trimestre del 2025. Lo anterior en cumplimiento del CIA-05 de la Comisión de Pautas y Banca Social y el SIG-079 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7.

El director Sr. Espinoza Guido agradece el informe, comenta que se nota un grandísimo esfuerzo y una muy buena dirección por parte de la Comisión, además, rescata el apoyo de la parte administrativa y reconoce es fundamental.

Acto seguido, pregunta cuál es la estimación del Banco con respecto a la participación de mercado en este segmento de pymes.

La líder de la Estrategia Mype Sra. Miranda Perez dice no tener el dato de la participación, sí sabe que es muy baja. Realmente no ha sido un segmento, que haya sido promovido anteriormente, lo están levantando a partir de este 2025, se han generado las bases y espera potenciarse para el siguiente año.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega explica que 40% se lo lleva el BAC y otro gran porcentaje, el Banco Nacional. El Banco Popular, si no se equivoca, está en menos del 6% en las últimas estadísticas, pero eso será ampliado el 10 de diciembre en el diagnóstico que se tiene con BCG.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja pide votar el acuerdo recién propuesto.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de la gestión realizada por la División de la Micro y Pequeña Empresa correspondiente al III trimestre del 2025.

Lo anterior en cumplimiento del CIA-05 de la Comisión de Pautas y Banca Social y el SIG-079 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7”. (1084)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

Al ser las **nueve horas con cincuenta y dos minutos** finalizan su participación virtual el director general de la Banca Social Sr. Marlon Valverde Castro, la líder de la Estrategia Mype Sra. Karla Miranda Perez y el jefe de la División de Micro y Pequeña Empresa Sr. Ronny Moya Ulate.

Al mismo tiempo ingresan virtualmente, el director financiero corporativo Sr. Johnny Monge Mata, el jefe de la División de Planificación de Análisis Financiero Sr. Sergio Calderón Rivas y el funcionario de la Dirección Financiera Corporativa Sr. Daniel Araya Castro.

ARTÍCULO 15

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite la propuesta metodológica para medir la rentabilidad por línea de negocio. (Ref.: oficio GGC-1266-2025)

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por mayoría:

“Acoger la moción de orden presentada por la directora Ileana González Cordero, en el sentido de remitir la propuesta de metodología para la medición de la rentabilidad por línea de negocio al Comité de Riesgo, para su revisión técnica, con la inclusión de la presentación realizada por la Dirección Financiera Corporativa”. (1085)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese al Comité Corporativo de Riesgo, Secretaría General, Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

*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 y de auditoría** 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.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega quisiera comunicar que este es un tema que forma parte de la irregularidad, se debe tener listo antes del 10 de diciembre de 2026, tiene una nota de la Sugef en la cual le solicita que la Junta Directiva Nacional conozca la metodología. En algún momento, este tema estuvo en el Comité Corporativo de Riesgo y fue sacado, porque es un tema meramente financiero. El señor Maurilio Aguilar participó en este proceso. Indica que se podría llevar mañana, pero comunica que tienen encima a la regulación con respecto a este proceso.

Afirma que es un tema técnico que parte de una fórmula regulatoria, se sabe que hay líneas de negocio que se deben compensar y buscar la forma de que sean rentables, pero para la Administración sí es muy importante cumplir con la normativa y con los requerimientos de Sugef.

Por lo tanto, le menciona a la señora Iliana González Cordero que el miércoles 3 de diciembre se incluiría este tema en la agenda del Comité Corporativo de Riesgo para volverlo a presentar ante este órgano colegiado el martes 9 de diciembre a más tardar.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja se disculpa, pero manifiesta que esas aseveraciones debieron haberse expuesto dentro de la moción de orden. Afirma que la moción de orden ya está aprobada, por lo tanto, deben ver pronto este tema en el Comité Corporativo de Riesgo para que se cumpla con tenerlo listo en la fecha que planteó el Regulador.

Comunica que no hará la discusión nuevamente, porque entonces se vuelven repetitivos. Hay un tiempo procesal para cada tema. Por eso él advirtió si había otra persona que quería indicar algo sobre la moción de orden y nadie se manifestó; de modo que, se votó y se aprobó en firme.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega comprende.

Al ser las **diez horas con dieciséis minutos**, se retiran de la Dirección Financiera Corporativa el director Sr. Johnny Monge Mata y el funcionario Sr. Daniel Araya Castro y el jefe de la División de Planificación de Análisis Financiero Sr. Sergio Calderón Rivas.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja señala que al no haber más puntos por tratar, se levanta la sesión. Les agradece a todos.

Al ser las **DIEZ HORAS CON DIECISIETE MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Juan Luis León Blanco
Secretario General