

SESIÓN ORDINARIA 6284

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA 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 SEIS MINUTOS** del **MARTES DIECISIETE DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL VEINTISÉIS**. 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 Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez, el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el auditor interno Sr. Gustavo Flores Oviedo, el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas, el asesor legal Sr. Manuel Rey González y el secretario general Sr. Juan Luis León Blanco.

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° 6282.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, secretario general Sindicato Unprobanpo, solicita a la Junta Directiva Nacional una constancia en que se indique el número de sesión donde se conoció y aprobó el texto de la VI Convención Colectiva de Trabajo, negociado por el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en su momento Gerente General Corporativo. (Ref.: oficio U-004-2026)

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe Ejecutivo de su participación en el Foro Económico Internacional América Latina y el Caribe 2026, realizado los días 28 y 29 de enero de 2026 en la ciudad de Panamá. (Ref.: oficio GGC-143-2026)

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el resumen preliminar de los principales resultados financieros al mes de enero del 2026. (Ref.: oficio GGC-158-2026)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

5.1.- El Sr. Raúl Espinoza Guido, coordinador del Comité Corporativo de Tecnología de Información, remite el informe mensual correspondiente al mes de enero de 2026 del 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.

Comité Corporativo de Cumplimiento

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional autorizar la ampliación de plazo a la Dirección Corporativa de Capital Humano al 31 de mayo de 2026, con el fin de atender el SIG-67, relativo a la Propuesta de reforma del Código de Conducta del Conglomerado. (Ref.: acuerdo CCC-02-ACD-31-2026-Art.-11)

8.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el Informe de avance de los planes de desarrollo individual y colectivo de los miembros de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas. (Ref.: oficio GGC-105-2026)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio DIRCH-290-2026, que contiene el detalle de las acciones formativas ejecutadas según el Plan de Actualización para los Miembros de la Junta Directiva Nacional y Alta Gerencia del Conglomerado Financiero. (Ref.: oficio GGC-162-2026)

8.5.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.- Asamblea de Cuotistas.

8.7.- Sociedades Anónimas.

8.7.1.- El Sr. Hugo Monge Torres, gerente general de Popular Servicios Compartidos S.R.L., remite el informe de gestión trimestral al 31 de diciembre del 2025. (Ref.: oficio SPSC-0080-2025)

9.- Asuntos Varios".

El presidente Sr. Sánchez Sibaja mociona para *aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6284 celebrada el 17 de febrero de 2026.*

Todos los miembros manifiestan estar de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6284 celebrada el 17 de febrero de 2026". (141)

Comuníquese a la Secretaría General.

ARTÍCULO 2

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 6282.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja mociona para *aprobar el acta de la sesión ordinaria 6282 celebrada el 10 de febrero de 2026.*

Todos los miembros manifiestan estar de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6282 celebrada el 10 de febrero de 2026". (142)

Comuníquese a la Secretaría General.

ARTÍCULO 3

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, secretario general Sindicato Unprobanpo, solicita a la Junta Directiva Nacional una constancia en que se indique el número de sesión donde se conoció y aprobó el texto de la VI Convención Colectiva de Trabajo, negociado por el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en su momento gerente general corporativo. (Ref.: oficio U-004-2026)

El secretario general Sr. León Blanco lee el enunciado del punto 3.1.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano mociona para:

Dar por conocido y trasladar a la Secretaría General, para lo que corresponda, el oficio U-004-2026, en el que el Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, secretario general Sindicato Unprobanpo, solicita a la Junta Directiva Nacional una constancia en que se indique el número de sesión donde se conoció y aprobó el texto de la VI Convención Colectiva de Trabajo, negociado por el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en su momento gerente general corporativo.

La directora Sra. González Cordero pregunta si esta solicitud tiene la intención de atrasar más la negociación que se ha venido dando, sino para hacerle saber al Sindicato por los medios negociadores que cuanto más se atrasen, más se afecta a los funcionarios del Banco porque las condiciones laborales se van a ir dirigiendo a eliminar todos esos privilegios “gordos” que había antes en las convenciones colectivas, y que un banco con convenciones colectivas negociadas le da estabilidad a sus funcionarios. Se debe preguntar si es con ese ánimo que se está haciendo esa solicitud.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega responde que no, los sindicatos más pequeños han tratado de ver cómo se involucran ellos en la negociación. Recuerda que la negociación se hace solo con el sindicato principal, que es Sibanpo. Ellos han tenido la reiterada molestia de pertenecer a la comisión negociadora. La Administración ha mantenido la posición de que el sindicato más importante y con el que se inició la negociación es Sibanpo. Ese es el espíritu de la solicitud de los sindicatos más pequeños.

Todos los miembros manifiestan estar de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y trasladar a la Secretaría General, para lo que corresponda, el oficio U-004-2026, en el que el Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, secretario general Sindicato Unprobanpo, solicita a la Junta Directiva Nacional una constancia en que se indique el número de sesión donde se conoció y aprobó el texto de la VI Convención Colectiva de Trabajo, negociado por el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en su momento gerente general corporativo”. (133)

ACUERDO FIRME.

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

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe Ejecutivo de su participación en el Foro Económico Internacional América Latina y el Caribe 2026, realizado los días 28 y 29 de enero de 2026 en la ciudad de Panamá. (Ref.: oficio GGC-143-2026)

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

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano mociona para:

Dar por conocido el informe ejecutivo remitido por la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, sobre participación en el Foro Económico Internacional de América Latina y el Caribe 2026, realizado los días 28 y 29 de enero de 2026 en la ciudad de Panamá.

Todos los miembros manifiestan estar de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el informe ejecutivo remitido por la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, sobre participación en el Foro Económico Internacional de América Latina y el Caribe 2026, realizado los días 28 y 29 de enero de 2026 en la ciudad de Panamá”. (134)
(Ref.: oficio GGC-143-2026)

ACUERDO FIRME.

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

ARTÍCULO 5

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el resumen preliminar de los principales resultados financieros al mes de enero del 2026. (Ref.: oficio GGC-158-2026)

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

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano mociona para:

Dar por conocido el resumen preliminar de los principales resultados financieros al mes de enero de 2026, en atención al acuerdo JDN-6262-Acd-8a-1057-Inc-2^a”.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja desea que cuando se vean los resultados financieros definitivos se contemplen un par de observaciones.

La directora Sra. Palomo Leitón agradece a la Sra. Gina Carvajal de que esté haciendo la presentación de los resultados preliminares un 17 de febrero, lo cual implica que se está atendiendo una solicitud de este cuerpo colegiado.

Desea consultar si ya a esta fecha los ₡291.000.000 de utilidad del Banco son datos confirmados y cómo estuvo el desempeño del Banco con respecto a enero del 2025.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita que las subgerencias tomen nota para que vengan a futuro estas observaciones en los resultados. El incremento de la participación de las utilidades en la composición de activos y si el porcentaje de captación se debe a una estrategia de gestión de liquidez puntual, y si no es así, qué se está evaluando realizar para que ese comportamiento no continúe debido a los costos de oportunidad que eso tendría.

Prefiere hacer estas observaciones en los preliminares para que en los definitivos esté contemplada la explicación.

Además, si puede haber expectativa si el 2026 dé un mayor nivel de rendimiento en el portafolio de inversiones, pero ajustarlo al plazo de duración, ya que las tasas de interés están en la parte baja del ciclo. Luego, qué factores explican el aumento de liquidez del 37% anual, y si responde a una estrategia financiera o a menor colocación de crédito.

Después, cuál es la estrategia para mejorar la rentabilidad del Banco sin depender del grupo, considerando que la utilidad del Banco fue solo de ₡291.000.000, mientras que las sociedades aportaron ₡1.146.000.000. A su vez, cuánto agrega el resultado del cumplimiento de los objetivos estratégicos en cuanto a la colocación e ingresos por servicios. Agradecería que las respuestas vengan en el informe definitivo.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega responde que ayer que estuvieron en el ALCO viendo los estados preliminares, el mes de enero de 2025 fue bueno, ya que el Banco registró utilidades por encima de los mil millones de colones, y en este enero del 2026 es de ₡291.000.000. Cuando se utiliza la estimación, los ₡700.000 de estimación fueron en el mes de febrero. Se ve un comportamiento inverso. En octubre, noviembre y diciembre se incrementó la colocación, de modo que los inventarios para enero fueron un poco menores. Enero siempre ha sido un mes de alta amortización y en febrero se cuanta con altos inventarios para salir y se espera una mejor colocación. Esto se relaciona con los inventarios, los cuales para enero del 2026, por todo el esfuerzo que se hizo en diciembre, eran menores y la amortización por el salario escolar es muy alta. En el mes de enero se tuvo ese efecto.

Todos los miembros manifiestan estar de acuerdo con la moción propuesta, de manera que la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el resumen preliminar de los principales resultados financieros al mes de enero de 2026, en atención al acuerdo JDN-6262-Acd-1057-Art-8a-Inc-2^a”. (135)

ACUERDO FIRME.

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

ARTÍCULO 6

4.- Asuntos de Presidencia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja informa que la semana pasada, después de las sesiones ordinarias, procedió a visitar la Junta de Crédito Local de Pérez Zeledón y a la Junta de Crédito Local de Corredores, Ciudad Neilly. Dice que ver la calidad de personas que trabajan en Ciudad Neilly por lo difícil de la zona y ver a las directores viniendo desde Laurel, Río Claro y Puerto Jiménez, cruzando el Golfo Dulce para asistir a una reunión del Banco y teniendo una claridad y muchas ganas de que el Banco funcione en todo lo que no funciona todavía.

Comenta que él se dio a la tarea de explicarles el proceso en el que está el Banco. La directore de Ciudad Neilly espera un par de cajeros para esa zona de desarrollo, y él le explicó que se estaban quitando cajeros de otra parte, pero un cantó como ese y al otro lado del Golfo y

que todavía se maneja mucho el efectivo, se espera encontrar el espacio. Como en ese lugar no habrá ni caja, ni agencia ni sucursal, mientras termina de llegar la tecnología para todo el mundo, que se tome en cuenta toda esa zona.

Después, estuvo en la zona de Uvita, el cual es un polo de desarrollo, por lo que es impresionante desaprovechar esa oportunidad ahí de negocios de todo tipo. Hay viviendas de \$30.000 y abajo cafeterías de restaurantes franceses, italianos, bistró, ese tipo de cosas. A su vez, Dominical ahora tiene una calle comercial impresionante, por lo que hay bastante consumo. Considera que hay una zona de negocios importantes en ese lugar, por lo que los invita a vacacionar al menos tres días ahí para que se hagan una idea, pues es un desarrollo diferente al de Tamarindo, Jacó y Quepos.

ARTÍCULO 7

4.- Asuntos de Presidencia.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega dice que hoy inicia una auditoría de la Sugef, por lo que no sabe si se va a poder quedar hasta el final de la sesión, de modo que desea informar sobre dos asuntos.

Informa la buena noticia que ayer ya el Banco fue notificado de que es creador de mercado, lo cual es una gran oportunidad para la institución. Esto es una gran oportunidad para poder llevar negocios a Popular Valores. La institución está muy feliz de dar ese paso, ya que superó todos los filtros del Ministerio de Hacienda.

La directora Sra. Paloma Leitón pregunta si habrá un interlocutor único que sea quien coordine estas reuniones para que no haya respuestas inapropiadas a la consulta del ente supervisor.

La directora Sra. Solano Brenes felicita a la Gerencia General Corporativa y a Popular Valores. Ella fue muy insistente con este tema, por lo que le alegra que estén en esa gestión, sobre todo para Popular Valores.

Ahora bien, en materia de la supervisión, pregunta qué tanto se les informará a ellos sobre el desarrollo de esta, si habrá alguna realimentación. Coincide que se debe mejorar los interlocutores, pero opina que es importante también llevar la pauta para no tener muchas sorpresas en el camino.

La directora Sra. González Mora dice que está motivada por el resultado y por la manera como se desarrolló ayer la comparecencia de los representantes del sector de pensiones ante la Comisión Social. Desea que se fije una fecha para ver un resumen y un análisis de los cuatro proyectos que en este momento están en la Asamblea en relación con el pago del ROP. Esta solicitud es por el matiz que adquirió esa sesiones y en vista de que es la primera de esa mesa de trabajo. Le gustaría que esta Junta Directiva conociera el contenido y la diferencia de esos cuatro proyectos.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja manifiesta que va a tomar nota al respecto para que se les brinde una explicación. Nada más solicita que se dé un poco de tiempo para ver cómo evoluciona y no analizar fuera de contexto si va a darse otras observaciones al respecto.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega responde que el Acuerdo 24-22 valora cuatro aspectos, a saber, la gestión de la calidad de riesgos, la situación financiera y económica del Banco, la calidad del gobierno corporativo y la calidad y el nivel del capital base. Son varias aristas, por lo que ella ha intentado que la primera línea sea la que trabaje, es decir, si se tiene que ver el tema financiero, que no se delegue a niveles más técnicos, sino que se mantenga en niveles más estratégicos. La Superintendencia puede convocar a quien considere y eso se va a respetar.

Los directores de área tratarán de estar en la primera línea en la medida de lo posible conforme se vayan desarrollando cada una de las reuniones. Sobre el seguimiento, ella podría informar brevemente por siete semanas qué se auditó, es decir, no se puede llevar a ningún resultado, puesto que se debe esperar a que la Superintendencia lo diga, entonces todas las semanas se puede reportar lo que se hizo.

Hoy empieza una sesión fuerte desde las 9:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Ella trabajó en la agenda. La Superintendencia remitió diez requerimientos, los cuales se revisaron el viernes para prepararse en esa presentación. Está la primera línea y las jefaturas de cara a la presentación con la Junta Directiva. Esta es la dinámica que se tendrá y de ahí la solicitud de comprensión porque muy probablemente deberán enviar suplentes a las diferentes comisiones.

La directora Sra. Palomo Leitón explica que cuando habla de un interlocutor y por experiencia que ha tenido cuando visitaban su empresa grandes contribuyentes, es que ese interlocutor es una petición de principio, que haya una sola persona que coordine reuniones o, en este caso que hay diferentes áreas, que ellos tengan el nombre de esa persona que va a coordinar la reunión aunque no sea con él y que deba asignar a alguien más.

Si lo solicitan desde el principio, ellos harán lo posible por atender la solicitud, pero no que se disperse.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega informa que la interlocutora, hoy, es la Sra. Katty Barrantes Salas de la Gerencia General Corporativa, ella tiene que ver con toda la organización.

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con **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 8

5.- Asuntos de Directores.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano comenta que es su primera intervención y es en asuntos de Directores, no pretende contestarle a la Sra. González Mora, sólo pretendía informar la situación.

Distingue que ayer, como fueron informados los directores, el Sr. Róger Porras Rojas, como presidente de la Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP), estuvo en la primera sesión de la mesa de trabajo para construir consenso sobre los proyectos de retiro del ROPC.

Expresa que todos los que fueron consultados, todo el equipo técnico demostró el problema que representa hacer el retiro anticipado del ROPC. Lo que se vio ahí es que hay un interés de los señores diputados en avanzar en la construcción del consenso sobre un proyecto de ley.

Comenta que hay dos que quedaron fuera y hay dos que incluyeron para analizar, están trabajando en eso, solicitaron una propuesta para la siguiente reunión; sin embargo, es difícil por los alcances.

Argumenta que desde la Operadora de Pensiones se remitió a la Asamblea Legislativa un informe técnico que evidencia que, por ejemplo, una persona, si pasa uno de estos proyectos de ley, por ejemplo el de la diputada Sra. Rosaura Méndez Gamboa, la futura pensión de una persona de 50 años hoy día baja el 25% de la tasa de reemplazo.

Queda a la orden cuando la Presidencia considere la necesidad de que el equipo de Popular Pensiones asista a hacer una presentación de la evolución de esta discusión. Agradece el espacio.

ARTÍCULO 9

5.1.- El Sr. Raúl Espinoza Guido, presidente del Comité Corporativo de Tecnología de Información, remite el informe mensual correspondiente al mes de enero de 2026 del Comité, en atención al acuerdo SUGEF 24-22.

El director Sr. Espinoza Guido remite este breve reporte de las dos sesiones que tuvo el Comité Corporativo de Tecnología de Información. Informa que la sesión n.º 1 se llevó a cabo el 13 de enero y se vieron los siguientes temas.

En primer lugar, una revisión del *top ten* de los contratos de TI, un tema que ha permanecido dentro del interés, no solo de la Administración sino también del Comité. Explica que se invierte muchísimo dinero en estos contratos, en algún momento fue algo que a su parecer se salió de control. Ya desde hace algún tiempo se ha venido controlando de una mejor manera y los contratos son revisados y atendidos de manera adecuada.

Argumenta que los informes de cumplimiento de los planes de acción de la Auditoría Externa de Popular Valores, Popular SAFI, Popular Pensiones y Banco Popular fueron revisados, presentados y elevados a sus juntas directivas. En este caso, se hace la excepción de Popular Seguros porque no le corresponde todavía realizar este trabajo, ya que tiene la primera auditoría externa a partir de enero del 2027; o sea, dentro de un año.

Añade una solicitud planteada por el Comité a la Administración para revisar los detalles del Proyecto Neobanco y todos sus acuerdos fueron revisados y se verificó que no existen tareas pendientes de atender en el sistema CAR-SI relacionadas con este proyecto, de manera que tenían la inquietud, fue revisado todo este material y la conclusión fue esa.

Por último, menciona el informe de la Auditoría Interna del Banco Popular sobre los resultados de la evaluación del incidente de interrupción del servicio de POS y de ATM, eso fue conocido en la sesión del 13 de enero.

En la segunda sesión del 26 de enero se vio el estado general de la estrategia de adopción del bus de servicios empresariales y de arquitectura de integración, esto lo presentó el Área de Integración de Servicios de la Fábrica.

Prosigue con el cronograma y el detalle del Proyecto Innova de Popular SAFI, un proyecto importante, también fue conocido; al igual que el informe anual de atención de las recomendaciones de las Cartas de Gerencia sobre las TI del Banco, un informe que es recurrente y que se vio en esa sesión.

También vieron un informe de la Auditoría Interna del Banco Popular sobre los resultados de la autoevaluación de los procesos del marco de gestión de TI, esto de acuerdo con la normativa CONASSIF 5-24 y el informe trimestral de seguimiento de los acuerdos del Comité Corporativo de Tecnología de Información correspondiente al cuarto trimestre del 2025.

Con eso cerraron la segunda sesión del mes de enero del Comité Corporativo de TI y este es el informe breve en concordancia con la SUGEF 24-22.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano da lectura a la propuesta de acuerdo:

Dar por conocido el informe mensual a enero de 2026 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.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja lo somete a votación.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe mensual a enero de 2026 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”. (136)

ACUERDO FIRME.

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

Al ser las **siete horas con cuarenta y cinco minutos**, se vincula la directora corporativa de Capital Humano Sra. Silvia Góyez Rojas.

ARTÍCULO 10

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional autorizar la ampliación de plazo a la Dirección Corporativa de Capital Humano al 31 de mayo de 2026, con el fin de atender el SIG-67, relativo a la propuesta de reforma del Código de Conducta del Conglomerado. (Ref.: acuerdo CCC-02-ACD-31-2026-Art.-11)

La directora corporativa de Capital Humano Sra. Góyez Rojas indica que el primer punto tiene que ver con una autorización de prórroga para la aprobación del Código de Conducta. Esto ya está prácticamente listo, ya pasó por todas las etapas de revisión del área jurídica e, inclusive, de la Dirección de Relaciones Corporativas, se hizo un análisis y está en ese proceso, pero están atrasados.

La intención para cumplir con este SIG, es que se les autorice hasta finales de mayo, aunque saben que estará antes.

Reitera que la propuesta es que se les autorice una prórroga para el proceso de presentación del Código de Conducta para aprobación ante la Junta Directiva Nacional. Ese sería el primer punto.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano da lectura a la propuesta de acuerdo:

Aprobar una ampliación de plazo al 31 de mayo de 2026 a la Dirección Corporativa de Capital Humano, para que atienda lo referente al SIG-67, relativo a la propuesta de reforma del Código de Conducta del Conglomerado.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja lo somete a votación.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar una ampliación de plazo al 31 de mayo de 2026 a la Dirección Corporativa de Capital Humano, para que atienda lo referente al SIG-67, relativo a la Propuesta de reforma del Código de Conducta del Conglomerado”. (137)

ACUERDO FIRME.

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

ARTÍCULO 11

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el Informe de avance de los planes de desarrollo individual y colectivo de los miembros de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas. (Ref.: oficio GGC-105-2026)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio DIRCH-290-2026, que contiene el detalle de las acciones formativas ejecutadas según el Plan de Actualización para los Miembros de la Junta Directiva Nacional y Alta Gerencia del Conglomerado Financiero. (Ref.: oficio GGC-162-2026)

El secretario general Sr. León Blanco manifiesta que los puntos 8.4.1 y 8.4.2 se refieren a los programas de formación que se han realizado tanto en la Junta Directiva Nacional como en las Sociedades. Vienen en una sola presentación, por lo cual sugiere unificar ambos puntos mediante la presentación que realice la Sra. Góyez Rojas, para que se atiendan conjuntamente en un solo acuerdo.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja hace la observación de que si vienen en puntos de agenda diferentes, deben tomar acuerdos diferentes. Solicita que le den lectura a ambos encabezados de agenda y se realice la exposición del tema.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano sugiere escuchar la presentación y, posteriormente, realizar una moción de orden para unificar ambos puntos.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja afirma que prefiere que se haga la exposición como una sola, solamente tiene un par de observaciones con respecto de cada punto, pero propone que se tomen los acuerdos por aparte.

La directora corporativa de Capital Humano Sra. Góyez Rojas indica que el primer tema tiene que ver con el informe de avance de los planes de desarrollo individual y colectivo de la evaluación de desempeño de los miembros de Comités, de la Junta Directiva y de las sociedades anónimas.

Asevera que este informe corresponde a todos los procesos que se realizaron durante el año pasado, que resultaron de la evaluación de desempeño donde cada director manifestó cuáles eran algunas de las necesidades que encontraba en temas de capacitación.

Argumenta que se agruparon y se fueron planteando algunas, dependiendo de la naturaleza de los temas, a algunos de los comités; otros fueron pedidos por las sociedades y otros fueron específicamente solicitados por el órgano de dirección. Entonces, los planes de acción incorporaban una serie de temas que en algunos casos eran para todos y otros eran independientes.

Por ejemplo, en la presentación se visualiza que están los temas asociados a Popular Pensiones, a SAFI, lo que tiene que ver con Popular Seguros y lo que tiene que ver con Popular Valores, en cuanto a Juntas Directivas de las sociedades anónimas.

Este acuerdo sería dar por recibido el detalle, porque eso fue lo que se solicitó, de todas las acciones formativas de las Juntas Directivas de las sociedades anónimas, y se tiene el otro bloque del plan de desarrollo, que abarca los miembros de la Junta Directiva Nacional y la Alta Gerencia del Banco Popular, que está compuesta por la Gerencia General Corporativa y los dos subgerentes generales, más los gerentes de las sociedades.

En este caso, a la Junta Directiva Nacional también se le detallan aquí todos los procesos formativos que se realizaron durante el año; quiénes participaron, porque en algunos casos hubo también participantes de las sociedades; y los procesos formativos y de desarrollo que se aplicaron específicamente, y donde también participó la Alta Gerencia, pero estos son los más específicos.

Reconoce que el informe es ampliamente detallado, está basado en la evaluación de desempeño que se hizo y también en el plan de actualización que se había confeccionado y que está aprobado para la Junta Directiva.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja, con la finalidad de que quede constando en actas, sobre el 8.4.1, consulta cuál es el porcentaje de avance de los planes de acción por sociedad considerando que solamente se indican las actividades ejecutadas en el 2025, pero no su efectividad. Además, pregunta qué acciones están pendientes por parte de las Juntas Directivas de las subsidiarias para cerrar brechas identificadas en evaluaciones de idoneidad según lo establecido en el acuerdo CONASSIF 15-22.

Desea que quede debidamente puntualizado todo lo que se ha hecho.

Asimismo, en el 8.4.2, especificar el grado de cumplimiento del plan de desarrollo individual y colectivo de directores y de Alta Gerencia, para que lo tengan claro de acuerdo con lo establecido en el artículo 15º y 17º del acuerdo. Igualmente, consulta si hay algún plan consolidado de competencias críticas de la Alta Gerencia y las brechas que aún estén pendientes.

Por último, solicita especificar si se vincula el plan de capacitación con el proceso de evaluación de desempeño de la Alta Gerencia, esto en función de la amplia oferta formativa recibida por las gerencias y subgerencias, así como el retorno esperado del cumplimiento de los planes estratégicos. Agradecería que se puntualice.

La directora corporativa de Capital Humano Sra. Góyez Rojas responde que los planes fueron elaborados de conformidad con lo que surge en la evaluación del desempeño, como necesidades que identifican los mismos directores y los mismos miembros que son evaluados.

Adicionalmente, en temas de evaluación de desempeño, como la evaluación de desempeño está alineada a la estrategia, la Hoja de Ruta, se determinaron capacitaciones bastante específicas asociadas a temas que le permitieran a la Alta Gerencia tener claridad sobre algunas cosas que se ven ahí; por ejemplo, temas de liderazgo, temas de gestión de productos asociados a Banca Digital, tendencias y, por supuesto, todas las otras capacitaciones que están asociadas a normativa, a cambios normativos recientes y en temas de cómo está funcionando el mercado en cuestiones financieras.

Explica que en cuanto al grado de cumplimiento, el plan está establecido para irse cumpliendo gradualmente, hay actividades que quedaron planificadas para el 2025, otras quedaron planificadas para los primeros meses del 2026; entonces, lo que estaba planificado para el 2025 se cumplió, no le indicaron ahí el porcentaje pero se puede complementar la presentación incorporando los porcentajes de cumplimiento.

Afirma que, en este proceso, las competencias no están siendo evaluadas, pero las capacitaciones y los programas que se han desarrollado vienen a fortalecer la competencias.

Señala que en el Banco Popular existe un modelo de competencias que permite una evaluación previa cuando se selecciona a una persona en un puesto, incluyendo la Alta Gerencia. Estas competencias tienen un programa de desarrollo que está alineado a todas las capacitaciones que se llevan a cabo.

Añade que si hay capacitaciones que están asociadas a otras competencias, no importa, porque también permite ir trabajando esas otras que no están dentro del modelo. El modelo sólo establece algunas que son medulares, que están específicamente asociadas a dos o tres actividades, pero la persona puede tener otras competencias o ir desarrollando algunas adicionales.

Está vinculado con la evaluación de desempeño; es más, surge de la evaluación de desempeño.

Acota que esto no tiene que ver específicamente con el programa de atención de idoneidad, pero al final, tanto la evaluación de desempeño como la evaluación de idoneidad de la SUGEF 15-22 están relacionadas.

Lo que la Junta Directiva reciba de capacitación e información de todos estos programas, viene a reforzar y cuando se le explica al supervisor cuáles son las capacitaciones, la formación, el conocimiento y la experiencia que se ha venido adquiriendo, en este rol de alta dirección, que cierra cualquier posibilidad de que haya un problema de idoneidad. Al final, siempre se interrelacionan.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita dar lectura a la propuesta de acuerdo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano manifiesta que, tal como se determinó, la primera propuesta del 8.4.1 sería como Junta Directiva Nacional y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de las subsidiarias. La moción sería:

Dar por conocidos los oficios GGC-105-2026 y DIRCH-2013-2026, que contienen el informe de avance de los planes de desarrollo individual y colectivo de los miembros de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, en atención del SIG-103 del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete esta propuesta a votación.

El director Sr. Espinoza Guido, antes de la votación, desea comentar y sugerir que exista una mayor revisión por parte de quienes lo ejercen a la hora de realizar el estudio de idoneidad de los miembros de la Alta Gerencia y de las Juntas Directivas; esto por cuanto todos estos cursos, charlas, programas, incluso que algunos han llevado de manera prolongada en algunos casos, así como especializaciones y demás, pareciera a veces no tomarse en cuenta en la revisión de la idoneidad.

En algunos casos hay directores que no tienen aparentemente conocimiento o experiencia en algunos de los puntos evaluados pero que la documentación en poder de la Secretaría General y de cada uno de los expedientes sí lo demuestra, por lo menos a manera de estas capacitaciones.

Hace énfasis en que, si existe un plan de cierre de brechas, justamente debería estar relacionado con los diferentes aspectos que se revisan en el tema de la idoneidad.

Hace notar que lo ha escuchado de algunos directores, en su caso también; de hecho, debe enviar al Sr. León Blanco un correo en ese sentido porque hay aspectos o criterios de la revisión que se hizo, que en algunos casos no contemplan coberturas en esos temas y considera que el abanico de capacitaciones ha sido extenso y todos han sacado bastante tiempo para invertir en estas formaciones para no solamente adquirir conocimiento sino también cubrir ciertas brechas que se han determinado.

Su sugerencia es que la revisión de la idoneidad sea más estricta, más profunda. Hay bastante material y en caso de duda, es importante que se comuniquen con los directores.

El secretario general Sr. León Blanco le indica al señor Raúl Espinoza Guido que toma nota de su comentario. De hecho, la Secretaría General ha sido insistente con el consultor externo en cuanto a presentarle las observaciones de los directores y se han logrado incorporar algunas actualizaciones. Concluye que se pondrá más atención a ese tema.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita que se emita la votación.

Todos los directores están de acuerdo con la propuesta de acuerdo y votan en firme.

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. acuerda por unanimidad:

“Dar por conocidos los oficios GGC-105-2026 y DIRCH-2013-2026, que contienen el informe de avance de los planes de desarrollo individual y colectivo de los miembros de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, en atención del SIG-103 del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional”. (138)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa, Auditoría Interna del Banco Popular y juntas directivas de las Sociedades Anónimas.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano procede con la lectura del segundo acuerdo relacionado:

1.- Dar por conocido el detalle de las acciones formativas ejecutadas según el Plan de Actualización para los Miembros de la Junta Directiva Nacional y Alta Gerencia del Conglomerado Financiero, en atención al acuerdo JDN 6218 Acd-557 Art-9b inciso 11.

2.- Instruir a la Secretaría General para que remita a las instancias de la Alta Gerencia del Conglomerado el detalle de las acciones formativas ejecutadas según el Plan de Actualización para los Miembros de la Junta Directiva Nacional y Alta Gerencia del Conglomerado Financiero”.

ACUERDO FIRME.

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

Todos los directores están de acuerdo con la propuesta de acuerdo y votan en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el detalle de las acciones formativas ejecutadas según el Plan de Actualización para los Miembros de la Junta Directiva Nacional y Alta Gerencia del Conglomerado Financiero, en atención al acuerdo JDN 6218 Acd-557 Art-9b inciso 11.

2. Instruir a la Secretaría General para que remita a las instancias de la Alta Gerencia del Conglomerado el detalle de las acciones formativas ejecutadas según el Plan de Actualización para los Miembros de la Junta Directiva Nacional y Alta Gerencia del Conglomerado Financiero”. (139)

ACUERDO FIRME.

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

El presidente Sr. Sánchez Sibaja le agradece a la señora Silvia Goyez Rojas por su presentación y la despide.

Al ser las **ocho horas con cinco minutos**, se retira la directora corporativa de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas, ingresa el gerente general de Popular Servicios Compartidos Sr. Hugo Monge Torres.

ARTÍCULO 12

8.7.- Sociedades Anónimas.

8.7.1.- El Sr. Hugo Monge Torres, gerente general de Popular Servicios Compartidos S.R.L., remite el informe de gestión trimestral al 31 de diciembre del 2025. (Ref.: oficio SPSC-0080-2025)

El **gerente general de Popular Servicios Compartidos Sr. Monge Torres** expone el informe de gestión trimestral al 31 de diciembre de 2025, de acuerdo con el artículo 53 bis del Reglamento de organización y funcionamiento de las juntas directivas, el oficio GGC-1675 y el SIG- 03, presentamos el informe de gestión de la Sociedad Popular Servicios Compartidos.

Comenta que la Sociedad sigue trabajando con el apoyo del Conglomerado, tanto en los servicios jurídicos, de la Oficialía de Cumplimiento, de Riesgo, de Capital Humano, de Fideicomisos en cuanto a la Contabilidad, Tributos, Excelencia Operacional, Tecnología y de Mercadeo.

Informa que en las tareas administrativas se gestionaron los contratos principales, ya quedaron prorrogados. El servicio que se le brinda al Banco de entrega de soluciones quedó prorrogado hasta enero de 2027. En el caso de los servicios que le da el Banco, quedaron prorrogados hasta marzo de 2027. Esta empresa se sigue apegando a los contratos conglomerales, debido a la economía de escala. Los principales contratos son: el servicio de auditoría externa que este año se hizo y se trabajó tal cual y en materia de precios de transferencia, le aplicaría hasta este año que viene, dado que durante el 2024 no tuvieron transacciones de ingreso.

En otras tareas administrativas relevantes, menciona que según el oficio DFOE-CAP-2214 del 22 de diciembre, remitido por la Contraloría General de la República, se aprueban las 55 plazas provenientes de 2025 para el 2026. Además, le aprobaron 29 plazas más para el 2026 y también el aporte de capital, el cual en este momento se está trabajando con el Banco para pasarlo a la Sociedad.

Señala que se dan dos elementos de suma importancia para la Sociedad, el primero es que de acuerdo con lo indicado por la Contraloría General de la República, se ve ejecución en el 2025. El segundo es el alineamiento a los proyectos del Banco. Estos fueron los dos elementos sustantivos para lograr esta aprobación. Entonces, estos hechos son relevantes, porque la sociedad necesita más plazas para hacer más economía escala. Recuerda que esto es un tema de volumen. Dado lo anterior, el 30 de diciembre se le solicitó a la Dirección Corporativa de Capital Humano que contratara las plazas aprobadas por el ente contralor. En la actualidad, esas plazas están en concurso.

Durante el año 2025, se alcanzaron las 55 plazas, producto de esa ejecución. En términos generales, solamente se hicieron dos transformaciones, la primera de una plaza desarrolladora de control interno, para fortalecer la función y el apoyo en las labores relacionadas con riesgos y cumplimiento normativo. La segunda fue el cambio de dos plazas a Calidad, en vista de que la Sociedad no solamente está dando servicio de aseguramiento de la calidad para los sistemas que tiene asignados, sino que también está apoyando al Banco en otros sistemas donde ella no está. Esto porque han recibido buen *feedback* por parte de las áreas de TI hacia los trabajadores del Área de Calidad.

Especifica que este es un servicio que ciertamente el Banco vuelve a retomar con la implementación de la Sociedad y es un valor agregado para los sistemas del Conglomerado.

En términos de capacitación, tal y como lo había comentado, la estrategia siguió un poco a partir del estudio inicial psicométrico que hicieron todas las personas contratadas y mayoritariamente la necesidad fue hacia orientación al cliente. Se capacitaron 36 trabajadores en noviembre, 5 de octubre y 1 de setiembre. Además de eso, se utilizaron algunas otras capacitaciones específicas aprovechando la plataforma existente de la Universidad Corporativa.

En general, se han reunido habilidades en plataformas Microsoft, Oracle, Ionic y desarrollo App y web, arquitecturas de bus, arquitecturas de microservicios, pruebas manuales y automatizadas. Esto es importante, porque la tendencia actual es automatizar las pruebas, lo cual le dará mucha agilidad a Tecnología en su respuesta al Negocio. Retoma la lista de servicios: diseño UI-UX y los ingenieros Devops, que también son un valor agregado, porque agilizan el proceso de desarrollo de software.

En lo que se refiere a los principales sistemas atendidos, reconoce que el más crucial fue la salida del app con un índice mínimo de incidentes o de garantías en el ambiente de producción.

Se está trabajando en el canal virtual y Puntos B, esto de cara a la transformación de los canales que tiene hoy en Banco. En síntesis, se ha trabajado en Banca Móvil, apoyo de UI-UX, Devops, Wallet, Prestamito Popular, QA Automation, Puntos BP y BIAC.

Como parte del resumen de la gestión financiera no será tan detallado, dado que este foro conoció los estados financieros de la Sociedad en la rendición de cuentas. Repasa que se terminó con un acumulado de ₡73.030.000 al finalizar el año, en diciembre se tuvo una utilidad de ₡22.781.000, una ejecución de presupuesto que promedia el 80%, hubo una rentabilidad sobre el patrimonio en 14,7 que se está revisando conforme a las observaciones que se han atendido de este foro.

Sobre el CMI y PAO, expone que se recuperó en términos de la calidad, el indicador de calidad bajó en el año a 96% y se cerró el año con un 98,37%, lo cual es positivo para la cantidad de requerimientos que atendieron. Por ejemplo, prácticamente se tocó todo el app, eso es un indicador que se mantuvo razonable y se recuperó al final del periodo.

En las entregas que tienen que ver con los requisitos o requerimientos que les da Tecnología, tiene un 100%. Esto se confirmó recientemente con un oficio que le envió el Área de Sourcing, donde la Sociedad cumple con el SLA que está pactado en el contrato para este año 2025.

Acerca de las acciones que contribuyen al Índice de Sostenibilidad, especifica que no se tuvo para el CMI; sin embargo, sí hubo un compromiso para el PAO, este es: algunas características en el app para que fuera accesible a cierto número de poblaciones con necesidades específicas.

Presenta las acciones que contribuyen al clima organizacional: la Sociedad obtuvo un 93,59% en liderazgo. Se destacó una nota muy buena sobre los valores, entendiendo que esto no solamente es un tema tecnológico, sino cómo se comporta el recurso humano a lo interno del equipo de trabajo. Además, se logró un 100% en las acciones que contribuirán al grado de favorabilidad de la cultura; como este año es la línea base, no se tenía mucho.

En términos de seguimiento de las observaciones de la auditoría externa, se recibió la Carta de Gerencia del periodo 2024-2025. Actualmente, se está esperando la Carta del 2025.

Sobre las recomendaciones de auditoría interna, en cuanto a la ética se les está solicitando un reforzamiento, además de la capacitación que se imparte en la inducción de la Sociedad. La gerencia realiza algunas charlas para reforzar este tema. Esto se atendió en diciembre. Además, se creó un canal para la comunicación de lo relacionado con sostenibilidad. En lo que se refiere a la gestión integral de riesgo, señala que le están requiriendo una capacitación en riesgo, la cual se está coordinando con la Dirección Corporativa de Riesgo.

En el proceso de contabilidad, se atendieron observaciones relacionadas con las notas a los estados financieros. Adicionalmente, le están solicitando finalizar la implementación del sistema contable (sistema y libros contables). Dicho sea de paso, este es un sistema que les brinda el Banco como parte de su servicio, pero Popular Servicios Compartidos está involucrada como parte del trabajo de equipo.

En lo tocante al Cumplimiento Normativo, comunica que para el año 2025, como era el inicio, estaban contratando al personal, mucho del énfasis del trabajo fue diagnósticos. En cambio, este segundo año el trabajo será evaluativo. La Sociedad le dio seguimiento, aunque fuera un diagnóstico.

En la implementación de la NIC S y S2, afirma que debe cumplirse en enero de 2027 y se tiene mapeado. En términos de la automatización del nivel de madurez, se le pide la normativa de cumplimiento interna, la cual se encuentra en proceso del lado de la Administración. Se está utilizando a la persona contratada como gestor de Cumplimiento justamente para que se enfoque en estas actividades y en la normativa relevante de la auditoría.

En el monitoreo del Acuerdo CONASSIF-12-21, se está trabajando una metodología que sea más acorde a la Sociedad, recordando que no tiene clientes y que su único cliente es el Banco Popular. Se está haciendo un trabajo para producir una matriz más adaptada a las características de la Sociedad.

En el monitoreo SAD, se posee una matriz de criticidad en términos de normativa que también se está trabajando. Este año cambiará la perspectiva, ya no será de diagnóstico, sino evaluativo. Sin embargo, se contrató a una persona para que les ayudara en este tema.

Acerca del seguimiento a los estudios de la Oficialía de Cumplimiento, establece que se recibió un estudio de la auditoría dirigido a la División de Gestión de Talento, donde había algunas observaciones relacionadas con el reclutamiento de los colaboradores. Estas fueron atendidas en diciembre. Comenta que recientemente se recibió el estudio por parte de la Oficialía y se cumplió con la mayoría de la normativa interna en materia de Cumplimiento. Acota que la Sociedad debe estar atenta a la matriz específica que se abra para ella.

En términos de litigios, al 31 de diciembre de 2025 Popular Servicios Compartidos no tiene litigios por atender ni gestionar. Finaliza su exposición. Pregunta si tienen dudas.

Dudas, consultas que tenga la audiencia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja pregunta cuál es el ahorro real y medible de la prestación de servicios que la Sociedad ha generado para el Banco Popular en el año 2025. Tiene muy claro que se va en un proceso gradual. Además, quisiera saber si se ha comparado contra el costo histórico de las mismas actividades cuándo las ejecutaban los proveedores externos.

Observa que el informe demuestra importantes avances operativos, en la capacidad instalada y la ampliación de servicios, pero no señala con claridad la reducción de costos lograda por el Banco Popular. Luego, consulta en qué porcentaje del *road map* tecnológico del Banco fue ejecutado por la Sociedad en el 2025 y cuál será su participación objetiva para el 2026 y cuál es la estrategia para garantizar que los ingresos de la Sociedad se mantengan alineados con el PAO del Banco y no generen presiones financieras futuras. Añade otras preguntas: cómo se evalúa el riesgo de concentración al tener un único cliente y qué medidas existen para asegurar la continuidad del negocio; y cuáles servicios adicionales o procesos del Banco Popular se proyectan migrar hacia la Sociedad para maximizar las sinergias y disminuir las duplicidades.

Estas preguntas pueden ser reiterativas cada vez que se recibe un informe, porque es la verdadera medición que se le debe hacer a una Sociedad de esta: costo-beneficio, para ir sabiendo cuál es la finalidad y si cumple con esos objetivos. A veces, se le hace preguntas de otra índole como si fuera una sociedad más que debe tener rentabilidades, en cambio para él no, pues la rentabilidad está en estas preguntas.

Estas preguntas se pueden responder en esta sesión, pero también le solicita contemplarlas en los informes recurrentes que se presentan a este órgano colegiado para llevar un seguimiento de su evolución. También, se puede medir si la Administración está aprovechando ese instrumento o no, y por qué.

Analiza que a veces no se le puede pedir un servicio, porque todavía su departamento no está preparado para el uso de esa nueva herramienta empresarial, que es un *share service*. Especifica que esa es la intención de estas preguntas.

El director Sr. Espinoza Guido indica que precisamente en la línea que el señor Jorge Sánchez Sibaja lo está comentando, le parece que hay que incorporar algunas métricas un poco diferentes en este informe para que se vaya chequeando el origen de la compañía con los datos reales.

Resalta que uno de los puntos más importantes es medir la productividad de la empresa. El señor Hugo Monge Torres les ha dado datos en el pasado en este informe, los cuales le parecen que no están incorporados. Si lo está, el señor Monge Torres les puede recordar cuál es la métrica en cuanto a productividad. Esa productividad es interna, pero comparada con la práctica del mercado. Le parece que el señor Hugo Monge Torres les ha hecho esa comparación y es muy elocuente.

Él citó, en su informe de los temas vistos en enero del Comité Corporativo de TI, la revisión del *top ten* de los contratos externos que tiene el Banco con TI. Esto se ha bajado de una manera sustancial en los últimos meses, por lo tanto, el Banco ha ahorrado mucho dinero.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja manifiesta que a él le da mucha ilusión cuando el señor Raúl Espinoza dice esto, pero quisiera que se vaya cuantificando en cada momento, con la finalidad de que las personas que no están directamente en esas áreas que requieren ese servicio, para visualizar el costo beneficio de ese instrumento. Él ve la *Share Service* como un instrumento, pueda ser que se está equivocando. Se disculpa por interrumpirlo.

El director Sr. Espinoza Guido apunta que este comentario es complementario. Se debe ir cuantificando. Reconoce que algunos de estos contratos todavía tienen vigencia y no se pretende que la *Share Service* cubra todos estos servicios, porque algunos de estos contratos son muy específicos.

La directora Sra. Palomo Leitón menciona que este es el primer informe de labores que presentan y continúa con la inquietud de que deben elaborar un poco más el *dashboard* de indicadores de Popular Servicios Compartidos.

Los cuatro indicadores que hay son generales y es una Sociedad de la que deben aprender más y propone que desde el Comité Corporativo de Tecnología de Información propongan ese *dashboard* relacionado con el servicio que ofrece Servicios Compartidos SRL. Destaca el indicador que propuso el Sr. Raúl Espinoza: la productividad por colaborador, otro es el tema de los contratos.

Agradece la ampliación de este informe expuesto porque ahora refleja los contratos que están atendiendo, los tipos de desarrollos que están realizando e, incluso, cómo están enfocando al personal.

No observa estudios de riesgos en el informe y recalca que desde el Comité Corporativo de Riesgo han estado planteando la necesidad de incluir a esta Sociedad en esos análisis de riesgos.

Comenta que le pidieron al auditor interno que también empezara a especializarse en riesgos cibernético, deben aprender a gestionar el plan de trabajo de una Sociedad como estas.

Resalta que el Sr. Hugo Monge Torres cuenta con la experiencia necesaria y por eso pide que elabore un *benchmark* de cuáles otros aspectos deben incorporar en esta nueva sociedad para que esta Junta Directiva pueda dar un correcto seguimiento.

El gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega considera que es responsabilidad del Banco dar los indicadores de gestión. Pide no perder de la vista que esta Sociedad es un proveedor más, el detallar de cuántas horas se está asignando a otra empresa externa. Popular Servicios Compartidos SRL es una empresa que brinda un servicio.

Cree que desde el Banco pueden incorporar la cantidad de horas de desarrollo porque Popular Servicios Compartidos es una fábrica de desarrollo, entonces, cuando el Sr. Hugo Monge Torres indica que elaboraron el App o la billetera, así podrían obtener el dato de cuántas horas se invirtió y cómo crecen a lo largo del tiempo porque la hora de desarrollo de Popular Servicios Compartidos es mucho más cómoda que la hora de desarrollo externa por volumen.

Resalta que es por volumen y deben optimizar este asunto.

Señala que no le corresponde al gerente general de Popular Servicios Compartidos Sr. Hugo Monge Torres porque no puede hacer las comparaciones con otros competidores. Por tanto, de parte del Banco cuando se elabore un informe de tecnología de información podrían incorporar un capítulo aparte de la utilización de las horas de desarrollo.

Actualmente son horas de desarrollo, pero ya están en un proyecto muy importante que es la creación de un hub digital de tarjetas de crédito y esto es un servicio distinto. Por tanto, conforme abran procesos o servicios, podrían elaborar un listado y ofrecer transparencia de cuántas son esas horas y cuánta es la cantidad de horas asignadas.

Comunica que pedirá al Sr. Freddy Leiva que lo incorpore en un apartado diferente en los informes de tecnología de información para que puedan presentar a esta Junta Directiva cómo están utilizando este proveedor en comparación con otro proveedor.

Destaca que este tema es contratación administrativa y por eso deben ser respetuosos ante otros competidores que actualmente tienen contratos. Entonces, puede ser a través de la Administración del Banco de donde se obtenga la información y cuando el Sr. Hugo Monge Torres presente el informe, sí podrían incorporar y presentar la asignación de horas para que esta Junta Directiva conozca la evolución de este servicio que está a disposición del Banco como otros más y se escoge dependiendo de la disponibilidad de recursos.

La directora Sra. Palomo Leitón expresa que ella no comparte los comentarios de la Sra. Gina Carvajal Vega, pues es obligación del Banco para efectos de su rendición de cuentas del presupuesto demostrar que esta iniciativa de esta empresa realmente está generando los ahorros que mencionó el Sr. Raúl Espinoza.

Además, es bueno visibilizarlos y destaca que Popular Servicios Compartidos es independiente, el Sr. Hugo Monge Torres debe tener autonomía e independencia dentro de esa empresa, elaborar y presentar los reportes para rendir cuentas a esta Junta Directiva.

Si el Banco Popular no da trabajo a Popular Servicios Compartidos, eso debe reportarlo y si tiene mucho personal a pesar de no tener trabajo, le corresponde a esta Junta Directiva preguntar a la Gerencia General Corporativa qué sucede porque se creó esta empresa para dejar de lado los servicios externos y ofrecerlos a una empresa interna.

Cree que son entidades independientes y cada una debe rendir cuentas a su modo.

La directora Sra. González Mora está de acuerdo en que Popular Servicios Compartidos debe construir sus propios indicadores de acuerdo con su industria, los cuales no son precisamente los generales que han visto.

En cuanto a la construcción, considera que tampoco le corresponde a la Dirección de Tecnología de Información, pues es lo contrario, los debe recibir para evaluar la eficiencia del uso de los recursos de tecnología de información y definitivamente esa empresa debe reportar por separado, en el Banco Popular habría un “espejo” de lo que logra y las eficiencias que logra con el uso de Popular Servicios Compartidos.

Ya tienen más de un año de operación, ya hay un periodo completo y es el momento para preparar ese *dashboard*.

Resalta que el Banco debe colaborar en este proceso, igual que la Dirección de Tecnología de Información, pero la subsidiaria debe reportar por separado a la Asamblea de Cuotistas.

El gerente general de Popular Servicios Compartidos Sr. Monge Torres comenta que la Sociedad ha demostrado un alineamiento estratégico al Banco. Destaca que es relevante por el alineamiento al PAO.

En cuanto al riesgo de Concentración, detalla que actualmente se encuentran trabajando en desarrollo software, pero cada vez atienden más otros servicios, por ejemplo, los ingenieros DevOps, la automatización de pruebas y dentro de la materia tecnológica diversifica un poquito los servicios.

Adicionalmente, al Sra. Gina Carvajal comentó acerca de las iniciativas que tienen ahora como la elaboración de un hub digital en la parte de tarjetas de crédito. Asegura que actualmente están trabajando en ese proyecto y recuerda que no es sencillo porque primero, el Banco Popular demostrar que es rentable con ese servicio en Popular Servicios Compartidos y adicionalmente con esa rentabilidad deben presentar a la Contraloría General de la República la sustentabilidad en el tiempo de ese negocio para que puedan aprobar las plazas tal cual lo han hecho para el desarrollo de software.

En lo concerniente a la consulta de continuidad de riesgo explica que están trabajando ese asunto, en el 2025 hicieron el mapeo de riesgos estratégicos con el apoyo y asesoría de la Dirección Corporativa de Riesgo. Este trabajo en conjunto fue satisfactorio porque se enfocaron los riesgos para la Sociedad y es complicado porque Popular Servicios Compartidos es muy particular.

Adicionalmente, en el 2026 incluirán más trabajos para abordar lo relacionado con riesgo.

Acerca de las métricas comenta que continúan igual, la tasa financiera está aproximadamente en 23%, el promedio de los proveedores comparables se vuelve un tema complejo porque es difícil encontrar los proveedores comparables. Detalla que algunos proveedores tienen alguna especialidad; por ejemplo, el proveedor de Abanks posiblemente cobrará mucho más caro porque contempla una curva de aprendizaje en el producto, entonces, dentro de los comparables la tasa financiera está en 23%, o sea, sigue igual, y la tasa operativa está en 26%. En resumen, entre las dos tasas están en medio y ya muy parecidos a la industria.

En el 2025 no debían presentar el informe de precios de transferencia, que es el comparable con un tipo de industria, es con el que más podría asemejarse y en ese estudio quedaron en el rango intercuartil; en otras palabras, cerca de la mediana de lo que será la auditoría de precios de transferencia del 2026 porque en este año sí tendrán.

Añade que en el 2025 elaboraron un estudio para saber si el modelo de costos de la sociedad estaba bien y para ver cómo, eventualmente, los iban a comparar en este año 2026. Expresa que los resultados fueron positivos.

En la discusión que tuvieron con los expertos en estos temas ellos indicaron que Popular Servicios Compartidos lo logrará y las nuevas plazas. Acota que la Contraloría General de la República aprobó esas plazas porque era vital para seguir bajando la tasa de 23%, espera que pronto estén en 22% o en 21%.

Sí se ve alcanzable con el ritmo que llevan.

Referente al asunto de precios de transferencia asegura que en el 2026 sí se realizará y de ese modo obtendrán un comparable contra industria.

De los ahorros dice que no manejan algunos costos, por ejemplo, no manejan las contrataciones de Tecnología de Información y por eso no tienen el detalle de los costos. Normalmente tienen ahorros cuantitativos directos y los cualitativos.

Manifiesta que es complejo obtener esos datos, pero el costo de oportunidad es que actualmente ofrecen a la Dirección de Tecnología de Información desarrollo y también aseguramiento de la calidad, antes dicha Dirección contrataba a un proveedor para que ofreciera el desarrollo y a otro para el aseguramiento de la calidad. Ahora pueden recibir esos servicios integrados y eso permite algunos ahorros.

Los ciclos de pruebas se han reducido, por ejemplo, con el App casi no tuvieron incidentes ni tampoco garantías, antes con los proveedores tenían muchos incidentes o garantías. Esta estadística no la tiene y por eso pedirán colaboración al Sr. Freddy Leiva para elaborar algunos indicadores.

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

Dar por conocido el informe de gestión de Popular Servicios Compartidos al IV trimestre de 2025, en cumplimiento de lo dispuesto en el SIG-03 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de Popular Servicios Compartidos, así como lo establecido en el artículo 50 bis del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa, Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos.

Todos manifiestan estar de acuerdo con la 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 de gestión de Popular Servicios Compartidos al IV trimestre de 2025, en cumplimiento de lo dispuesto en el SIG-03 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de Popular Servicios Compartidos, así como lo establecido en el artículo 50 bis del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (140)
(Ref.: oficio SPSC-0080-2026)

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa, Gerencia General y Auditoría Interna de Popular Servicios Compartidos.

Al ser las **OCHO HORAS CON CUARENTA Y TRES MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Juan Luis León Blanco
Secretario General