

## I. Resultados de la Gestión

### A. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.

Las Divisiones de Captación y de Colocación tienen como enfoque primordial contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de la dotación de productos y servicios competitivos que permitan a los centros de negocio el logro de las metas establecidas; en observancia de las políticas, normativas, directrices y reglamentos vigentes y aplicables a la Institución.

Entre las principales funciones está diseñar, rediseñar, implementar y brindar mantenimiento a los productos y servicios que ofrece el Banco para cada segmento de mercado, considerando la viabilidad técnica, financiera y legal; en estricta relación con las Direcciones de Banca.

Otra de las funciones importantes es velar porque las Oficinas Comerciales cumplan cumplimiento estricto de la normativa externa, directrices, reglamentación y políticas internas.

Se ha mantenido un monitoreo constante del sistema financiero en cuanto a tasas pasivas, lo cual ha permitido realizar las propuestas de cambios de tasas de forma oportuna de forma tal que se ha logrado seguir siendo competitivos en productos como ahorro a plazo, ahorro voluntario, cuentas corrientes y ahorros programados.

Por último la División Captación ha atendido oportunamente todos las labores de depuración y migración de datos hacia el nuevo CORE Bancario, cumpliendo con esto los compromisos institucionales en esta materia. Así mismo se actualizó toda la normativa reglamentaria de los productos de captación con el fin de adecuarla al nuevo CORE Bancario.

La División de Administración de Canales, adscrita a esta Dirección, contribuye al manejo de Proyectos, Mejoras de los Canales Electrónicos y Alternos de la Institución, donde su principal función es la de: diseñar, rediseñar e implementar estas iniciativas considerando la viabilidad técnica, financiera, legal, Investigación de Mercados y de negocio y en cumplimiento con la normativa vigente y la metodología asignada para estos fines.

Dentro de las principales iniciativas desarrolladas y en proceso están:

#### Nueva página Web Presencial:

Se confeccionó el cartel de licitación para brindar una nueva página presencial o informativa para el Banco, donde se refresca la actual con nuevas funcionalidades para darle valor agregado y un uso adecuado para los clientes, asimismo esta página deberá salir a producción conjuntamente con la página transaccional de T24 en el mes de abril del 2014.

#### Sistema de Administración de Filas "SAF"

Está siendo implementado en 2 etapas, donde la primera concluyó en años anteriores y estamos en la segunda etapa, su finalidad es dejar instalado el 100% de las oficinas del

---

Banco en el primer trimestre del 2015, con esto se brinda soporte al canal ventanilla del Banco, llevando estadísticas del comportamiento del cliente y de los funcionarios en su atención de productos y servicios y logrando minimizando los tiempos de respuesta en la atención.

#### Kioscos de Servicio Web:

Fue implementado en 3 etapas, la primera etapa con la compra de 5 dispositivos que fueron instalados en distintas oficinas, la segunda etapa con 20 dispositivos donde de igual forma fueron distribuidos en diferentes oficinas del Banco y la tercera etapa donde dejamos instalados el 100% de las oficinas del Banco, donde en el mes de diciembre del 2014, se concluyó con la cancelación del hardware y software y se estará cerrando esta tarea en el primer semestre del 2015.

#### Corresponsales no Bancarios:

Se redefinió la estrategia en dos etapas:

##### **I Etapa**

Crecimiento de CNB:

- Incorporar pequeños corresponsales no bancarios (pulperías, farmacias, comercios pequeños en infraestructura y sin sucursales)
- Incorporar grandes corresponsales no bancarios (corporaciones, grupos o entidades que engloban una cantidad importante de sucursales)

Lo anterior, con los servicios actuales: Pago de Tarjeta de Crédito (efectivo) y adelantos de efectivo de tarjetas de crédito

##### **II Etapa:**

Crecimiento de Servicios con los corresponsales existentes, para integrar los nuevos 15 servicios adicionales indicados. Esta etapa entraría en operación una vez que inicie el CORE Bancario, por cuanto la conectividad sería por esta vía.

Los nuevos servicios a incorporar serían:

1. Retiro de efectivo de Tarjetas de débito
2. Servicio Deposito en Efectivo Cuenta de Ahorro
3. Servicio Pago de Préstamo con Debito A Cuenta
4. Servicio de depósito en efectivo cuenta corriente
5. Pago Préstamo en Efectivo
6. Pago Servicios Públicos y Privados en Efectivo
7. Pago Servicios Públicos y Privados con cargo a Cuenta
8. Pago de Tarjeta de Crédito con Cargo a Cuenta
9. Transferencia entre Cuentas de autorizados
10. Retiro Efectivo Cuenta de Ahorro
11. Retiro Efectivo Cuenta de Corriente

Se logró la incorporación de Correos de Costa Rica S.A. operando con otros como: Gessa y Fischel, dejando reanudado el contrato con Fischel en el mes de diciembre del 2014

También se entró en negociaciones con cadenas de Supermercados, recibido de ofertas en estudio para la conectividad para dar mayor presencia y cobertura en el corto plazo, con modelos muy acorde a las necesidades institucionales.

---

---

### Monitoreo de Canales:

Se implementó un área para el monitoreo de los canales en cuanto al sistema de Administración de filas y los Kioscos WEB, los cuales cuentan con un sistema centralizado, tanto para las estadísticas, videos institucionales, tipo de cambio y tasas de interés para préstamos e inversiones, todo manejado desde oficinas centrales y por distintas áreas del Banco de acuerdo a su competencia.

### Módulo de Cliente Ocasional e E-branch

En ambos sistemas se han confeccionado y tramitado requerimientos a la Dirección de Tecnología de Información para mejorar el funcionamiento de estos sistemas. Dichos requerimientos fueron producto de inconsistencias detectadas por los usuarios y la auditoría interna, así como normativos. Adicionalmente se gestionó la autorización para trasladar a la División Oficialía de Cumplimiento la administración del Módulo Cliente Ocasional.

### Monedero Electrónico:

Se han hecho los estudios pertinentes para la incorporación de este servicio para los clientes del Banco, en coordinación y acatamiento de las directrices del Banco Central en cuanto a la forma y normativa que se va a fijar para brindar el servicio. Este servicio se estima que se concluirá después de la salida de T24 en el 2015.

### Quick Pass:

Está en proceso de contratación de las empresas ETC Peajes y EVERTEC , que brindarán el servicios de procesamiento de la información, compensación, derechos de distribución e instalación, así como la venta de los dispositivos electrónicos que irán ligados a las tarjetas de crédito de los clientes del Banco Popular, dicho servicio estará operando en el 2015.

### Facturación electrónica:

En el segundo semestre del 2014, se inició con esta propuesta para brindar el servicio eln el Banco, no obstante se dejan con los estudios preliminares

### Teléfono naranja:

Se entregó esta iniciativa para su valoración e implementación dentro del nuevo modelo de las oficinas nuevas y remodelaciones de las oficinas del Banco, en el sentido de brindar un servicio de atención para el cliente más expedito, donde su principal función es conectar a los clientes al Call Center de Banca Fácil para brindar información sobre los servicios que esta área brinda a los clientes en general.

### Música de Fondo:

Se inició con la valoración y estudios para la implementación de música de fondo para los clientes del Banco en las áreas de atención, esto para iniciar su implementación en el año 2015.

### Red de Servicio al Cliente:

Se realizaron los estudios para esta propuesta, donde se pretende brindar un servicio expedito a través de las guías de servicio conectadas a través de un dispositivo móvil con los sistemas del Banco para atender aquellos servicios inmediatos de cara al cliente,

---

---

logrando evacuar consultas rápidas desde la recepción. Está en proceso y se espera lograr su implementación ~~en~~ después de la salida de T24.

Entre los elementos de mejora ante el cliente se pretende incorporar:

1. El SAF integrado a la base de clientes del Banco para identificación bajo el lector de cédula
2. Identificación de prioridad del cliente (por medio del SAF) para la atención en Plataforma, BP Global u otros servicios de acuerdo al segmento del cliente definido por la Banca de Personas y Banca Empresarial
3. Facilitar información rápida al cliente digitalmente por medio de mensaje, WhatsApp, correo electrónico o impresión.
4. Generación de base de datos por envío de información de acuerdo a consulta, con seguimiento en menos de 48 horas
5. Acceso de clientes a red de invitados
6. Reconocimiento de dispositivos de ejecutivos móviles en la sucursal
7. Detección de dispositivos como scanner usados para vulnerar la red del Banco o los dispositivos de los clientes
8. CMX, sistema de detección de dispositivos móviles, que permite acceso a internet y genera publicidad e interacción en el dispositivo del cliente, durante la estancia en la oficina.

Mer-link:

En conjunto con Gobierno Digital, se analizó las posibilidades de dar el servicio de Garantías de Participación a través del Banco. Quedó pendiente de reanudar los requerimientos funcionales con la Dirección de Banca de Desarrollo.

**B. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

El principal evento del último año es la puesta en marcha de las modificaciones al Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la Calificación de los Deudores” y al Acuerdo SUGEF 15-10 “Reglamento para la calificación de deudores con operaciones otorgadas con recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo, Ley 8634” y otras normativas conexas con crédito, para la implementación de las normas se conformó un grupo multidisciplinario del área de Riesgo, Desarrollo, Personas, Tarjetas y de esta División.

La puesta en marcha de los cambios normativos se llevó a cabo en el mes de setiembre de forma parcial, por cuanto se implementó a nivel del Sistema de Préstamos (SIPO), la medición de la capacidad de pago para el grupo 2 mediante los escenarios normales y de estrés (moderado y severo).

A la fecha se encuentra algunas tareas por desarrollar por parte de Tecnología de Información, las cuales se detallan:

- Estrés de las deudas externas
- Incorporación del grupo 1 en sistemas
- Incorporación de variables cualitativas
- Codeudores

- Fiadores
- Impresión de la solicitud
- Incorporación de arreglos de pago con análisis de estrés
- Las variables de Banca de Desarrollo

Apegado a este tema normativa, es decir, que se llevó la capacitación a nivel nacional sobre estos cambios los cuales participaron, las fuerzas de ventas, Juntas de Crédito Local, Gerentes de Oficinas Comerciales, Auditoría, Banca Fácil., en total se capacitaron más de 800 personas.

Lo último efectuado en este tema es la elaboración del plan de adecuación con la Dirección de Riesgo Corporativo, el mismo fue aprobado por la Junta Directiva Nacional y debe ser remitido a la SUGEF a más tardar el 31 de este mes.

En cuanto a la División de Administración de Canales, no hubo cambios en la normativa, solamente se contaron con cambios y mejoras en la metodología de administración de proyectos que se han ido adaptando en los proyectos actuales.

#### **C. Estado de la auto evaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

De conformidad con la evaluación de Riesgo Operativo realizada por la División de Riesgo Operativo adscrita a la Dirección de Riesgo Corporativo; a febrero 2014 la calificación fue de un 2% y por consiguiente se ubica en nivel Excelente.

#### **D. Logros alcanzados:**

- Implementación de la norma SUGEF 1-05 y otras normas relacionadas
  - Capacitación impartida a más de 800 funcionarios
  - Implementación de la norma en la plataforma de Sistema de Préstamos
  - Modificación Reglamento General de Crédito
  - Revisión completa a todos los contratos de crédito
  - Revisión de manual de directrices, procedimientos
- Modificación de productos de Banca de Personas y Banca de Desarrollo (durante el año se cuenta con variadas modificaciones).
- Realización de 3 foros a nivel de Divisiones Regionales, en los cuales se les informa los resultados obtenidos de las revisiones de expedientes crediticios.
- En proceso estudio sobre la cartera de Banca de Desarrollo.
- Instalación y puesta en producción de Kioscos de Servicio WEB en todas las oficinas del Banco.
- Instalación del Sistema de Administración de Filas "SAF" en todo el país, contando con el cableado estructurado, parlantes, televisores, etiquetera y servidor por cada una de las oficinas del Banco.
- Contratación de la empresa para el desarrollo de la nueva página WEB presencial del Banco.
- Se atendieron los requerimientos de sistema de Cliente Ocasional enviados por la Oficialía de Cumplimiento.

---

**E. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.**

Las partidas presupuestarias se centralizan en la Dirección Administración Productos y Servicios.

**F. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

No se considera necesario.

**G. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe, la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

No se considera necesario.

**H. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

Con respecto a las Declaraciones Juradas de Bienes, fueron presentadas en tiempo y forma.

**I. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

Atendiendo requerimientos de la Auditoría Externa

**J. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

Las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna, se han estado atendiendo de conformidad a las fecha de cumplimiento establecidas.