

SESIÓN ORDINARIA 5772

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de forma virtual, a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y CUATRO MINUTOS** del **LUNES CINCO DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTE**. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Juan Rafael Tuk Mena; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Ausente con permiso: el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz estuvieron en forma presencial en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional en La Uruca.

ARTÍCULO 1

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, inicia la sesión, les agradece a todos los integrantes por siempre acudir al llamado y a las convocatorias de estas sesiones, les da las gracias por el espíritu de responsabilidad, compromiso y por su deseo de trabajar.

Aprovecha esta primera parte de la sesión para comentar brevemente que recién acabaron una reunión con un grupo de proponentes de un proyecto e informa que el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, se los comentará luego.

Afirma que este Banco Popular siempre piensa en colaborarles a muchísimos costarricenses y plantea que si no lo hiciera esta institución o los sectores sociales, difícilmente lo harían otros.

Acto seguido, inicia la sesión con el cuórum debidamente comprobado.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5770.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Entrevistas candidatos Subgerencia General de Operaciones.

-Sr. Ramón Vargas Cordero.

-Sr. Carlos Abarca Rivera.

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Gerencia General.

5.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que se procedió a revisar los acuerdos que ha tomado la Junta Directiva, en ocasión a la ejecución del Programa Solución Planta Física de los últimos años, concluyendo que en ninguno se ha incluido una modificación al alcance del contrato 014-2016 “Servicios de Consultoría en Ingeniería y Arquitectura para el Programa de Solución de Planta Física del Conglomerado Financiero Banco Popular”. (Ref.: Oficio GGC-1577-2020)

5.2.- Asuntos de Comisiones.

Comité de Nominaciones Especial

5.2.1.- El Comité de Nominaciones Especial eleva, a la Junta Directiva Nacional, el oficio AJD-057-2020, remitido por la Asesoría Legal, en atención a la recomendación n.º 2 del informe definitivo AG-106-2020, complemento del informe AIRI-02-2020, relacionado con el estudio Evaluación del Proceso de Gobierno Corporativo. Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional n.º JDN-5754-Acd-664-2020-Art-9 y del inciso 2 del acuerdo JDN-5746-Acd-587-2020-Art-9. (Ref.: Acuerdo CNE-01-Acd-03-2020-Art-3)

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

5.2.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, eleva, para conocimiento y aceptación, la nota con la renuncia de la Sra. María Elena Guevara López, cédula 5-0142-0144, miembro suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total Nicoya, por el sector comunal. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-131-2020-Art-6)

5.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada con la recomendación de aprobación, la propuesta de apetito del indicador NSFR (Coeficiente de Financiación Estable Neta), el cual es un indicador para el análisis y seguimiento de la liquidez estructural. (Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-306-2020-Art-3)

5.3.- Correspondencia Resolutiva.

5.3.1.- Recurso de queja contra errores procedimentales, defectos de tramitación, infracción de plazos perceptivamente señalados, en el auto de inicio y traslado de cargos del ODP-AIVR-03-2020 de las once horas del veintinueve de julio de 2020, seguido contra Graciela Vargas Castillo y otro.

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, información sobre los cambios que se les dieron a los Técnicos de Cumplimiento. (Ref.: Oficio S-438-2020)

6.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe con las acciones realizadas durante el I semestre del 2020 del Plan Táctico de Imagen. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-128-2020-Art-3)

6.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión Ética Institucional con corte al I semestre del 2020. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-129-2020-Art-4)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5770.

La Directora, Sra. Fernández Garita, menciona la línea 36 de la primera página y observa que en una de las palabras se repite la letra p.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5770, celebrada el 28 de setiembre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los votantes:

"Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5770, celebrada el 28 de setiembre del 2020". (909)

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, aprovecha la oportunidad y explica que le solicitó al Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, que se incorporara cuando finalicen las entrevistas, no obstante, considera valioso y si los miembros de esta Junta Directiva lo tienen a bien, que al final de la sesión, el Sr. Rodríguez Calderón les haga un recuento de todo lo que se ha avanzado con el Proyecto de Ley 22.109 que, añade, les interesa a todos y en el cual hay avances importantes.

Aprecia que de estar todos de acuerdo, se dejaría para el final.

Aprovecha la oportunidad para explicar la dinámica que utilizarán con las entrevistas programadas para hoy. Resume que están convocados el Sr. Ramón Vargas Cordero y el Sr. Carlos Abarca Rivera; la distribución se hizo de acuerdo con la lista entregada por el despacho KPMG y se convocaron en el orden establecido.

Se les hizo llegar el instrumento de preguntas que se trabajó con el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, al final, quedaron dos preguntas y la exposición de cada uno de los candidatos y dos preguntas adicionales; también se les hizo llegar la distribución de los directores a todos los candidatos.

Así, según la distribución dispuesta y salvo algún nuevo criterio, la Directora, Sra. Fernández Garita, le haría la pregunta n.º 1 del instrumento al primer candidato que es el Sr. Ramón Vargas Cordero, esto después de la exposición que este realice. Acto seguido, la Directora, Sra. Villegas Alvarado, le haría la pregunta n.º 2; el Director, Sr. Tuk Mena haría una pregunta libre; y el Director, Sr. Hidalgo Chaves, procedería con la segunda pregunta libre.

Afirma que todos tienen los instrumentos, recuerda que serán el Asesor Legal, Sr. León Blanco, y el Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, quienes sistematizarán las respuestas y las puntuaciones que se obtengan a partir de estas entrevistas. Explica que los miembros de esta Junta Directiva les harán llegar su puntuación en formato PDF para que no sufra ninguna alteración y avanzar.

En el caso del segundo candidato, que es el Sr. Carlos Abarca Rivera, explica que la pregunta n.º 1 le correspondería al Director, Sr. Espinoza Guido; al Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, la n.º 2; por su parte, la suscrita haría una pregunta libre y la Directora, Sra. Fernández Garita, procedería con la segunda pregunta libre.

Resume que, por el momento, sería lo que tendría para comentar. No lo somete a votación ya que fue esta Junta Directiva quien encargó a la Presidencia y a la Secretaría para que construyeran esta dinámica de entrevistas.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que está muy claro y observa que el instrumento tiene una parte de calificación, supone que la idea es completarla de una vez y que se envíe hoy mismo.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, afirma que es esa la idea, plantea que podría hacerse al final, para agilizar propone hacer una carpeta y enviársela al Asesor Legal y al Secretario General.

ARTÍCULO 3

3.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta sobre la ratificación o el cambio, según corresponda, de los miembros de las juntas directivas de las Sociedades y precisa que le entendió al Director, Sr. Hidalgo Chaves (en representación de la Comisión de Nominaciones y Remuneraciones) que la dinámica consiste en que cada director le remite a la Dirección de Recursos Humanos, la ratificación o los cambios de las comisiones; pregunta si es a la Comisión mencionada.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, explica que la Comisión Especial es la que instruye a que se proceda; agrega que si hay interés de las personas que están en la actualidad en continuar, deben comunicarlo para que la Dirección valide lo necesario con las áreas correspondientes. Aclara que, en la Comisión Especial, básicamente, se valora y se recomienda a la Junta Directiva ratificarlos o proponer algún cambio.

Anota que de existir un interés particular se envía a la Dirección de Capital Humano, se le indica a la persona interesada en participar que presente lo necesario, se le da un tiempo a la Dirección para que informe sobre los candidatos que cumplieron con todos los requisitos.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta si la Junta Directiva no debe hacer nada.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, responde que es el interesado quien lo hace; agrega que se activa, se hace el comunicado correspondiente sobre el inicio del proceso y de existir interesados, se le solicita a la Dirección de Capital Humano que lo remita para luego analizarlo en la Comisión y elevar a la Junta Directiva, el informe correspondiente para aprobarlo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, acota que el Director, Sr. Hidalgo Chaves, mencionó a *los interesados* y consulta si ellos lo manifestaban en forma escrita o, simplemente, se lo comunican a esta Junta Directiva. Pregunta cómo hacían las personas que estaban interesadas en participar nuevamente o en que se les ratifique en un puesto.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, explica que debería tomarse el acuerdo que se informe a través de la Dirección de Capital Humano y que se comunique a los directores de los diferentes órganos directivos que iniciará el proceso por si están interesados. Acto seguido, la Dirección procederá a validar lo que corresponda.

Plantea que podría ser que los miembros de esta Junta Directiva estén interesados en proponer a otra persona y sería la Comisión Especial quien lleve el informe al Órgano Director para que tome la decisión. La idea es darles la oportunidad a las personas que están conformando las diferentes juntas en la actualidad.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, agradece la respuesta.

ARTÍCULO 4

4.- Entrevistas a los candidatos a la Subgerencia General de Operaciones.

-Sr. Ramón Vargas Cordero.

-Sr. Carlos Abarca Rivera.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, repasa el orden de las preguntas y recuerda que la pregunta n.º 1 la haría el Director, Sr. Espinoza Guido; luego el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, la n.º 2; ella haría una pregunta libre y la Directora, Sra. Fernández Garita, otra pregunta libre.

El Director, Sr. Espinoza Guido, precisa que sería la Presidenta, Sra. Grace Badilla López, quien lo recibirá y le explicará la dinámica.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y ocho minutos**, ingresa el Sr. Carlos Abarca Rivera.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, le da la bienvenida al Sr. Carlos Abarca Rivera, le agradece por ser parte de este proceso y le explica que están en videollamada con el resto de los miembros de la Junta Directiva Nacional.

Los miembros restantes de la Junta Directiva Nacional se presentan y le dan la bienvenida al Sr. Abarca Rivera.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, le comenta al Sr. Abarca Rivera que en primer lugar escucharán su exposición sobre sus intenciones de formar parte del equipo de alta gerencia del Conglomerado; luego cuatro Directores formularán una pregunta cada uno.

Para todo lo anterior cuentan con un aproximado de 25 minutos.

El Sr. Abarca Rivera agradece el espacio e inicia su presentación. Indica que tiene 52 años, es padre de tres hijos, divorciado, oriundo de Aserri, vive en Santa Bárbara de Heredia. Considera que una persona se define en función de sus valores y se identifica con los siguientes: honradez, compromiso, perseverancia, lealtad y disciplina.

Sobre estos valores estructura las competencias con las cuales se siente cómodo: orientación a resultados, a la negociación, a la comunicación, al cambio, a la innovación y al trabajo en equipo.

Si pudiera definirse con una sola palabra, diría que él es una persona muy comprometida y su oferta de valor es la de un profesional que aporte pensamiento estratégico, que través del liderazgo participativo puede implementar, que con el seguimiento y la retroalimentación continua puede generar resultados, todo siempre en un marco de trabajo en equipo y el desarrollo de un adecuado clima organizacional.

Evidentemente, esas actividades las completa con sus actividades extracurriculares, muy orientado hacia el tema de la familia y la práctica de deportes.

Respecto a su formación académica, es graduado del Colegio Vocacional Monseñor Sanabria, como técnico en Contabilidad, cuenta con una licenciatura en Administración, con énfasis en Banca y Finanzas, otra en Contaduría Pública, una maestría de la Universidad de Costa Rica y otra del INCAE, programa de Alta Gerencia y de Formación Bancaria.

En cuanto a certificaciones, está certificado en ITIL, que es un *framework* que trata de enlazar la parte tecnológica con la parte de los modelos de negocio; asimismo, en el Project Management Institute en el tema de gestión y dirección de proyectos, está incorporado al Colegio de Ciencias Económicas y al Colegio de Contadores Privados.

Como docente universitario ha impartido cursos de Estrategia, Finanzas, Emprendedurismo, Banca, Costos y Gestión de Proyectos en diversas universidades, actualmente en especial con la UNED.

En cuanto a su experiencia en juntas directivas, además de la junta directiva del Banco Nacional, donde tenía voz y no voto, también estaba en la operadora de fondos, en la corredora de seguros y en los comités corporativos que establece el tema de gobierno corporativo, como el de activos y pasivos, comité especial de crédito, comité corporativo de tecnología (del cual estaba a cargo) y el comité de riesgos.

Su experiencia laboral se resume de la siguiente manera:



Respecto a su experiencia en temas específicos, indica los siguientes:

- Procesos de planificación estratégica
- Manejo contable y financiero
- Construcción de Modelos de gestión
- Gestión, desarrollo e imp. de proyectos
- Diseño de estrategias comerciales
- Implementación de CRM
- Implementación de ERP
- Propuesta, desarrollo e imp. de presupuestos
- Procesos de Adquisición
- Modelo de calidad, Mapa de procesos
- Procesos de Optimización y mejora continua
- Certificaciones en ISO.
- Salud organizacional, reestructuraciones
- Planes de Sostenibilidad
- Desarrollo de BIG DATA.
- Met. ágiles de desarrollo de proyectos
- Cobit / ITIL.
- Transformación digital
- Centralización de procesos.
- Planes de producción
- Gestión de Riesgos
- Administración de servicios tercerizados

Finalmente, señala que todo modelo de negocio arranca con el descubrimiento de una necesidad o una variación en las necesidades del mercado, lo cual se soporta en una cadena de valor, donde el objetivo fundamental es buscar la eficiencia y la salud organizacional todo soportado en procesos humanos, que finalmente en la industria de servicios es lo que marca la diferencia competitiva entre los diferentes actores.

Todo lo anterior dentro de un triángulo de sostenibilidad donde el desarrollo económico, el tema ambiental y el tema de las personas son fundamentales para garantizar la sostenibilidad de la principal parte interesada, que es cliente, pero también se tiene a los reguladores, las comunidades, etc., los que a su vez constantemente están generando cambios que provocan estar siempre en un proceso de renovación e innovación.

Agradece la oportunidad y queda a la disposición.

El Director, Sr. Espinoza Guido, le agradece al Sr. Carlos Abarca su resumen ejecutivo de lo que es él como persona y le indica que ahora procederán a realizar algunas preguntas, la primera le corresponde a él y se relaciona con el campo de su experiencia y el tema ético y moral. Concretamente, le consulta: ¿Cuál considera usted que haya sido el puesto que desempeñó con más éxito en su carrera y cuáles valores inculcó en esa posición que lo llevaron a conseguirlo? ¿Por qué?

El Sr. Abarca Rivera responde que cuando fungió como Subgerente General en el Banco Nacional tuvo la oportunidad de desarrollarse de una manera más extensa y cree que fundamentalmente fue porque tuvo la oportunidad de alguna forma de integrar todo el tema de gestión, desde el proceso de planificación hasta el de implementación, y eso requería de una serie de valores, algunos que eventualmente requieren de experiencia, como el liderazgo para hablar con las personas y decirles que estaban haciendo bien y que no, y tratar de orientarlos hacia esa generación de resultados que era muy importante.

En esa posición, en el caso del Banco Nacional, uno de los problemas más grandes que se tenían (y esto no es ninguna infidencia pues los datos están disponibles por parte de la Sugef) era el tema de la eficiencia. Acota que él tuvo a cargo ese indicador como responsabilidad durante su gestión y se logró pasar del 80 % a apenas por encima del 60 %, que era el objetivo que buscaban para un periodo de seis años y se logró en tres años; con un equipo de trabajo con una orientación muy clara hacia los resultados y un liderazgo muy participativo que permitiera implementar y hacer cosas con mucho dinamismo.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, le indica que su pregunta está orientada al tema de la idoneidad -que hoy es de suma importancia- y los sectores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. La pregunta es: ¿Cuál es su visión del rol del Banco en el diseño de estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco y de qué forma, desde su posición, podría incrementar la relación con sus propietarios, con productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales?

El Sr. Abarca Rivera responde que el Banco Popular cumple un rol tremendamente importante en la sociedad costarricense, es un banco que a pesar de tener un poco más de 50 años, tiene un papel protagónico y fundamentalmente lo ha tenido en relación con los trabajadores, no en balde cerca del 40 % de su cartera está orientado a consumo y parte de esta, a los mismos trabajadores, llenando las necesidades que estaban establecidas.

En el tema de la economía social y de la Asamblea de Trabajadores que proviene de diversos sectores de dicha economía social, le parece que uno de los campos importantes sobre los cuales el Banco Popular debería actuar, es el tema de la micro y pequeña empresa; le parece que es un

segmento que hoy no está siendo abarcado de la manera correcta, incluso los fondos de banca para el desarrollo, muchas de las cooperativas que no son cooperativas de ahorro y crédito, están tratando de ver cómo logran capitalizar y manejar directamente esos recursos, pero tal vez sin la experiencia y el conocimiento requeridos, ni la tecnología que el Banco Popular ha logrado desarrollar en el crédito para personas, que le parece que es su fuerte y un elemento competitivo trascendental.

Cree que desde la parte de operaciones, cuando se habla de colocar créditos en microempresa, se debe tratar de ver cómo se puede crear mayores capacidades para el procesamiento, abaratando los costos y logrando tener márgenes que hagan rentables esas operaciones. Hay que recordar que con el tema de la usura, muchos clientes quedaron desatendidos por los bancos privados; le parece que hay una enorme oportunidad en la base de la pirámide, pero para poder hacer ese ajuste, continuando con el tema de banca de personas, pero también con las actividades productivas a través de pymes y desarrollos que se enlazarían perfectamente con el tema de las cooperativas y del desarrollo comunal, es necesario tener niveles de eficiencia que permitan mantener esos márgenes en condiciones actuales para que esto continúe siendo negocio que permita el fortalecimiento del patrimonio y la suficiencia patrimonial y para que el Banco continúe con su proceso de gestión.

En síntesis, considera que hay una enorme oportunidad de desarrollo en el tema de la micro y la pequeña empresa, en esos sectores que están siendo abandonados por el tema de la tasa de usura, pero para eso la principal contribución del lado de operaciones está en crear nuevas capacidades y abaratar los costos para que ese margen siga siendo interesante y apalanque el patrimonio del Banco para que pueda continuar sus operaciones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que desea conocer, en concreto, la propuesta de valor que tendría el Banco al contar con él como Subgerente de Operaciones.

El Sr. Abarca Rivera indica que, en su experiencia, en la parte de operaciones, tiene cerca de 20 años de trabajar directamente en el tema de operaciones. La industria financiera tiene una característica particular, al igual que la industria de servicios: se produce un bien delante del cliente, en el momento que lo demande, y eso requiere mucho entrenamiento del personal para que los servicios sean los más apropiados.

Si estuvieran en una industria normal, esta nació con el tema de calidad metido en la cabeza y desde su propio origen trataron de incluir calidad en cada una de las diferentes etapas para entregar un producto cero errores y con costos bajos.

En la industria financiera, por diversas razones, una de ellas el margen financiero, se ha permitido manejar cierto nivel de ineficiencia en la operación, pero hoy, con el estrechamiento de los márgenes, no es sostenible vivir del margen financiero y hay que comenzar a implementar temas en comisiones y otros elementos.

Por ello, más en la situación actual de pandemia y de crisis en la que se está, el tema de eficiencia es crucial. La banca se enfrenta al problema de que la mayoría de su costo administrativo corresponde a gastos de personal. La pregunta es cómo hacer que ese costo fijo se convierta en un costo variable en función de la demanda, para ello hay que entrar en un proceso de industrialización de todos los procesos en una primera etapa y hay que diseñar modelos de calidad y en función del conocimiento de cómo se está manejando la operación, buscar alternativas, que pueden ser de tercerización propia o inclusive convertir esos negocios en un propio foco, creando una subsidiaria que se encargue del procesamiento o buscando alianzas con los otros participantes del mercado para reducir costos de manera importante.

Hoy los bancos tienen muchas tareas que se realizan de manera rutinaria y ya no son elementos de diferenciación; hace 20 años probablemente tener un cajero automático marcaba una diferencia competitiva enorme, hoy no lo es, pero el costo de mantenimiento es enorme.

El tema de distribución de efectivo tiene un costo altísimo y se depende de dos empresas en el mercado, que posiblemente les suben los precios todos los años. Esas actividades se han vuelto *commodities*, esas actividades compartidas con otros intermediarios pueden generar reducciones de costos importantes.

Comenta, a manera de ejemplo, que cuando estaba en el Banco Nacional, realizaron una negociación con el Banco de Costa Rica para no ir a la Cámara de Compensación del Banco Central, porque les subieron la tarifa del procesamiento de cheques como un 300 %. Así pues, se pusieron de acuerdo para procesarse bilateralmente las cámaras, esto les generó casi \$2 millones de ahorro y con costo operativo 0.

Hay muchas oportunidades, pues lo que diferencia ahora es el trato y la cultura que como banco se puede tener, se debe tratar de ver cómo abaratar los elementos comunes.

Comenta que el mercado chileno, desde hace más de 15 o 20 años, implementó compañías para procesar muchos elementos de este tipo, con costos mucho más baratos para que la eficiencia en el mercado financiero fuera mucho mejor y hoy manejan índices de eficiencia muy buenos y compiten donde debe hacerse: en el trato, en la relación con el cliente, en cómo hacer venta cruzada para que ese cliente sea fiel y se mantenga.

El otro elemento, que es un objetivo estratégico del Banco Popular, es el tema de la transformación digital, esto es más allá de la tecnología, es transformar la forma de pensar y la manera de hacer las cosas. Obviamente no se puede hacer si no se cuenta con herramientas tecnológicas, pero lo más importante probablemente es la transformación cultural, para poder entrar a la digital.

La transformación digital les va a permitir dos aspectos muy importantes: crear diferenciación y abaratar costos, así, se puede ser diferente y ser percibido como diferente por el mercado (lo que antes era impensable) con costos mucho más baratos y en el mercado donde se desenvuelve el

Banco Popular la masividad es un tema tremendamente importante, y la transformación digital es crucial, es un tema de supervivencia; la tecnología debe ser la base del modelo de negocio que permite que esto opere y que logre abaratar los costos.

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que su pregunta estará enfocada a los resultados financieros del Banco. ¿Cuál podría ser su contribución al equipo gerencial para mejorar dichos resultados? Asimismo, consulta qué perdería el Banco si no lo contrata.

El Sr. Abarca Rivera responde que, "desde la acera del frente", se observa con mucha envidia al Banco Popular y se desea acercarse a lo que este tiene, se tiene un objetivo de cambiar el *mix* de productos de la cartera de crédito para tratar de crecer en la cartera de consumo, pues la de los otros bancos del Estado si acaso llega al 15 %, pero cuando se ve la del Banco Popular con un 40 % en consumo, más otras actividades como vivienda, energía y comercio ahí está el 80 % de la cartera.

Así pues, el Banco Popular tiene un margen financiero tremendamente interesante, mucho mejor que el que pueda tener el resto de los bancos estatales.

Al seguir avanzando en el estado de resultados, se topa con los gastos de administración; si mal no recuerda, el Banco Popular tiene unas 100 oficinas, pero más de 4000 funcionarios y el gasto de administración es un poco elevado en relación con el volumen de oficinas.

Considera que el trabajo debe estar en dos áreas, una es tratar de incrementar el volumen de comisiones por servicios, y otra es tratar de tener mayor eficiencia en el tema de los gastos.

En estos momentos, la pandemia genera una oportunidad brillante en un montón de extremos para mejorar la eficiencia, por ejemplo, el trabajo por medios virtuales puede generar un abaratamiento importante en los costos de operación de la infraestructura.

Añade que la pandemia ha obligado a las personas a acelerar el proceso de transformación digital en los clientes y eventualmente se sentirá la presión de los clientes para usa mucho más las plataformas tecnológicas para poder servirse de los productos que se tienen.

Desde el punto de vista financiero, ese margen financiero, que le parece extraordinario y que se debe tratar de mantener, trataría de poder apalancarlo con una mayor generación de ingresos por comisiones y reducir un poco más los gastos de administración, buscando eficiencias que la misma pandemia está arrojando.

Respecto a la segunda consulta, señala que, modestia aparte, se perderían la oportunidad de contar con un profesional con muchísima experiencia en el tema de banca, que ha pasado y conoce perfectamente las dificultades de la industria y el sector, pero que también conoce las oportunidades que se pueden desarrollar.

Asimismo, perderían un profesional con un nivel de compromiso altísimo y una vocación para trabajar en equipo para tratar de desarrollar, en conjunto con el equipo gerencial y, por supuesto, con la Junta Directiva, las propuestas y oportunidades para ubicar este Banco aún mas en posiciones de liderazgo y lograr con ello satisfacer el cumplimiento de la misión y visión y, más allá de eso, la parte social que es parte del ADN de esta Institución.

Al ser las **diecisiete horas con treinta minutos**, se retira el Sr. Carlos Abarca Rivera e ingresa el Sr. Ramón Vargas Cordero.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, le da la bienvenida al Sr. Ramón Vargas Cordero, le agradece por ser parte de este proceso y le explica que están en videollamada con el resto de los miembros de la Junta Directiva Nacional.

Los miembros restantes de la Junta Directiva Nacional se presentan y le dan la bienvenida al Sr. Vargas Cordero.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, le comenta al Sr. Vargas Cordero que en primer lugar escucharán su exposición sobre sus intenciones de formar parte del equipo de alta gerencia del Conglomerado; luego cuatro Directores formularán una pregunta cada uno.

Para todo lo anterior cuentan con un aproximado de 25 minutos.

El Sr. Vargas Cordero se presenta e indica que es economista y administrador de empresas, con amplia experiencia bancaria en el ámbito local e internacional, tanto en el sector público como en el privado, ocupando posiciones gerenciales y de dirección en áreas de auditoría, riesgo, crédito y comercial.

En cuanto a su formación profesional, posee una maestría Economía, con énfasis en Banca y Mercado de Capitales, de la Universidad de Costa Rica y también cuenta con una especialidad en riesgos bancarios del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y una licenciatura en Administración de Negocio.

Posee más de 34 años de experiencia bancaria, tanto en el ámbito nacional como internacional, en banca estatal, privada y mixta (BICSA). En el Banco Nacional inició en 1986, trabajaba y estudiaba, todos los estudios que efectuó fueron con beca de dicho banco.

Ahí pudo ir escalando posiciones hasta ser Director de Riesgos de Crédito, que fue la última posición que ocupó, participó directamente de la implementación de la Dirección Corporativa de Riesgos.

Comenta que posteriormente, la junta directiva del Banco Nacional le asignó la tarea de implementar la gestión integral de riesgos en la Corporación BICSA, con cobertura en las plazas bancarias de Costa Rica, Panamá y Estados Unidos (Miami) y en las oficinas de negocios establecidas en Guatemala, el Salvador y Nicaragua.

Indica que le correspondió participar en uno de los procesos más impactantes que ha vivido profesionalmente, con el cierre de BICSA Costa Rica, y dos días antes del cierre fue contactado por Lafise y comenzó como jefe de Riesgo y seis meses después fue nombrado gerente regional, con la atención de los 11 países donde Lafise tenía actividad, así como el proceso de homologación y consolidación regional y atender la supervisión consolidada.

Luego de algunos años en Lafise, pasó a Davivienda.

En cuando a características personales, sus habilidades blandas se resumen de la siguiente manera:



Y su escala de valores incluye la honestidad, responsabilidad y transparencia, esos son los principios que dirigen su accionar.

La Directora, Sra. Fernández Garita, le solicita al Sr. Vargas Cordero le indique cuáles son sus intenciones en esta posición para la cual está concursando.

El Sr. Vargas Cordero responde que la mezcla de funciones que ha realizado, tanto en banca estatal como privada y mixta le han permitido generar conocimiento y experiencia que le permitirían aportar desde su perspectiva, ajustes en la estructura y funcionamiento del Banco Popular, especialmente en lo relativo a procesos de mejora continua.

La idea es mejorar el diseño de procesos y productos desde la perspectiva operativa, para hacer las cosas mucho más fáciles.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que su pregunta es relacionada con el tema de la idoneidad y los sectores de la Asamblea de Trabajadores: ¿Cuál es su visión del rol del Banco en el diseño de estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco y de qué forma, desde su posición, podría incrementar la relación con sus propietarios, con productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales?

El Sr. Vargas Cordero responde que se sabe que en la estructura orgánica de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras hay representación de diferentes entidades, cooperativas, asociaciones, que siempre buscan temas relacionados con la economía social, básicamente mejorar la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

Desde ese punto de vista, si bien el Banco Popular, en su estructura operativa cuenta con productos y servicios dirigidos a sectores más necesitados, también es muy importante fortalecer las micro, pequeñas y medianas empresas, sobre todo en la situación actual, una vez que se pasen los efectos del COVID habrá muchos más sectores afectados y la desigualdad social hará que gente que ya está bancarizada entre en problemas y habrá que buscar cómo apoyarlos y estructurar productos y servicios para salir adelante de la postcrisis, pero también hay que trabajar mucho en temas de alfabetización financiera, para la economía informal que hoy está abandonada, que requerirá mucho mayor apoyo de las entidades.

En el país, solamente el Banco Popular tiene un enfoque claro hacia estos aspectos de economía social, los demás bancos, tanto estatales como privados, tienen un enfoque más hacia la rentabilidad. Todos los bancos deben ganar, pero también con la filosofía del Banco Popular deben fortalecerse más estos procesos, estos productos y servicios y dar el acompañamiento precisamente a esos sectores más necesitados y desde su

perspectiva se siente en capacidad de conformar equipos de trabajo que puedan apoyar a toda la parte comercial y al Banco integralmente para atender estos sectores.

El Director, Sr. Tuk Mena, indica que le gustaría saber por qué considera ser el candidato ideal y qué valor agregado daría como parte del equipo de trabajo, siendo subgerente de operaciones en estos tiempos de cambio en el desarrollo de los mercados.

El Sr. Vargas Cordero expresa que si bien no conoce al resto de los candidatos ni sus características, si han llegado acá tienen el perfil adecuado para la posición. Pero ya hablando de sus características, ha tenido una formación integral que le ha permitido desarrollar esas habilidades blandas, siempre ha sido una persona de trabajar en equipo de desarrollar personas. Se considera más que un controlador de actividades, un desarrollador de habilidades; en sus 34 años de experiencia ha tenido la posibilidad de llevar de la mano a profesionales jóvenes para que lleguen a posiciones gerenciales y de jefaturas y que desarrollen filosofías de trabajo basadas en integración de equipos multidisciplinarios en el diseño y rediseño de productos, en mejora de procesos, bajo su liderazgo con las habilidades que ha podido desarrollar y con los resultados que ha podido obtener en las diferentes entidades donde ha trabajado y siempre ha tenido la oportunidad de desarrollar personal y de generar cambios organizacionales con gente nueva, por medio del poder de convencimiento para ejecutar de la mejor forma las tareas y siempre en búsqueda de la mejora continua.

Ese es el aporte que podría darle al Banco Popular en la parte de operaciones, dado que conoce cada uno de los detalles que se manejan en una subgerencia de este tipo y tiene las habilidades suficientes para liderar los equipos de trabajo con buena comunicación, con buen empoderamiento y autonomía hacia las diferentes áreas de trabajo para conseguir los objetivos de la mejor forma.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, expresa que ya que ha estado en los sectores público y privado, el Sr. Vargas Cordero conoce las diferencias que implica. Pregunta cuál es la principal motivación de asumir una subgerencia de este tipo y volver al sector público. Asimismo, cuáles serían los aspectos principales de una subgerencia de operaciones para lograr un cambio radical y convertir a este en el conglomerado financiero del país.

El Sr. Vargas Cordero expresa que él le debe mucho al Banco Nacional, ahí tuvo un mentor que le enseñó muchas de sus fortalezas, especialmente en el ámbito crediticio y de riesgo. Él inició con 17 años, trabajó y estudió y conoció todas las peripecias que se pasan en la banca estatal, donde el banco estaba obligado a ejecutar cambios y muchos de los que él menciona en su currículo y en la presentación estuvieron dados desde la implementación de una dirección corporativa de riesgos cuando apenas se empezaba a hablar de Basilea.

Siempre ha estado muy enfocado en la banca estatal y le tiene un agradecimiento profundo, tuvo la posibilidad de participar en un banco privado de capital público, como fue BICSA y luego pasar a un banco financiero que era 100 % familiar y cuyas decisiones las tomaba una persona, que era el dueño, su jefe directo y con el cual participaba en la toma de decisiones. Viajó casi 4 o 5 veces al mes en esos 11 años y de ahí su decisión de quedarse finalmente en Davivienda.

Así pues, después de ese recorrido y de haber acumulado esas experiencias tanto a nivel profesional como personal en diferentes áreas, considera que debe devolver al país, de alguna manera, parte del éxito obtenido.

Comenta que su tesis de maestría fue un análisis de costos transaccionales para la micro, pequeña y mediana empresa y la implementación de los *scores* crediticios, que todavía son los que utiliza el Banco Nacional. Mucho de su enfoque siempre fue hacia los sectores más necesitados, cómo llegar a ellos a través de *scores* crediticios, con soluciones rápidas, alternativas, que pudieran permitir ese desarrollo empresarial hacia el emprendedurismo, hacia que esos micros fueran creciendo en la economía y se lograra ese valor social que todos buscan.

En su opinión el Banco Popular es el vehículo perfecto para hacerlo; con 55 años considera que le quedan muchos años por dar y desea en ellos retribuirle a la sociedad todo lo que pudo haber recibido, pues es de ascendencia muy humilde, trabajó desde los 7 años y tuvo la posibilidad de estudiar siempre becado y siempre ha tenido la "espinita" de devolver un poco más de lo que ha recibido y cree que la vía del Banco Popular es la más correcta, se siente con las capacidades y habilidades para dar todo el apoyo necesario para una excelente gestión comercial.

Ha trabajado en los dos lugares y en Lafise tenía dos jefes, el presidente (dueño) y el vicepresidente, que era uno de los cinco grandes del Citibank, quien le decía: "Ramón, vos como gerente de riesgo sos un excelente gerente de negocios", por cuanto los apoyaba mucho en negocios.

Siempre ha pensado que desde la gestión de riesgos, el manejo operativo, los procesos, el trabajo comercial se puede hacer de manera más eficiente y eficaz y se logren los mejores resultados. Y si además se puede generar equidad y mejores beneficios para la población en general y para los más necesitados, ese es el lugar donde querría trabajar y terminar su vida laboral.

Finalmente, agradece a la Junta Directiva por tomarlo en cuenta y que la orden.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cuatro minutos** se retira el Sr. Ramón Vargas Cordero.

La Presidenta, Sra. Badilla López, recuerda que las calificaciones deben enviarlas al Asesor Legal.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que al segundo candidato no le realizaron la pregunta 1.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que, efectivamente, la Directora, Sra. Fernández Garita, le hizo otra pregunta.

La Directora, Sra. Fernández Garita, acota que está un poco confundida en cuanto a si la pregunta 1.1 sustituye la presentación del currículo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que a ellos se les informó qué debían incluir en la presentación.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que el punto está en que el currículo no lo enfocaron a las intenciones.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que la pregunta es muy clara respecto a las intenciones de ellos con la junta directiva, no es hacer un repaso de su vida, ya eso lo conocen.

La Directora, Sra. Fernández Garita, acota que por eso se confundió, pues el primer candidato no se refirió a eso.

El Director, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que la sugerencia es calificar con base en la pregunta formulada por la Directora, Sra. Fernández Garita.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita que a futuro traten de ajustarse al machote aprobado, pues los candidatos deben tener claro lo que se les solicitó, a saber: Cada candidato cuenta con 6 minutos para exponer libremente sus intenciones a la Junta Directiva.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que él calificó con base en lo que respondieron, ya si entendieron mal es otro tema.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y ocho minutos**, se une a la sesión virtual, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

ARTÍCULO 5

5.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que se procedió a revisar los acuerdos que ha tomado la Junta Directiva, en ocasión a la ejecución del Programa Solución Planta Física de los últimos años, concluyendo que en ninguno se ha incluido una modificación al alcance del contrato 014-2016 "Servicios de Consultoría en Ingeniería y Arquitectura para el Programa de Solución de Planta Física del Conglomerado Financiero Banco Popular". (Ref.: Oficio GGC-1577-2020)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, saluda a los miembros presentes en esta sesión de la Junta Directiva Nacional y avisa que está desde el teléfono porque tuvo un pequeño problema de comunicación.

Entra de lleno al tema y precisa que el oficio GGC-1577-2020 plantea una revisión de todos los acuerdos que se han dado como producto de las presentaciones realizadas por la Administración sobre el tema de la planta física para así determinar si existían algún acuerdo relacionado con la opción de no continuar con el Metro 2.

Afirma que el ingeniero Sr. Carlos Valverde revisó lo correspondiente y determinó que no hay ningún acuerdo que se tomara en esta línea. Recuerda que se hizo la presentación y se tomó un acuerdo en el mes de mayo donde se solicitaba la revisión necesaria para tomar la decisión.

Lee parte del oficio GGC-1577-2020 donde se presenta la propuesta de acuerdo:

En razón de lo anterior, respetuosamente solicito a los señores y señoras miembros de esta Junta, modificar el acuerdo 849 adoptado en la sesión 5768 del pasado 21 de setiembre del 2020, adicionando el inciso 3 de la propuesta presentada ante la Junta Directiva Nacional mediante oficio GGC-1232-2020, y que a la letra dice:

Producto de lo anterior, solicitar a la administración que realice las acciones necesarias para la modificación del alcance del Programa de Solución de Planta Física, eliminando de este alcance el edificio Metropolitano 2 y la modificación contractual que elimine de los alcances del contrato 014-2016, los servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para las etapas IV y V de dicho contrato.

Aprecia que la anterior sería la propuesta en virtud de no encontrar un acuerdo anterior en esa línea.

La Directora, Sra. Fernández Garita, afirma no estar tan segura de que no existe, pero le dará el voto al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que revisó bien, y afirma que revisará por su parte lo correspondiente.

Especifica la segunda parte del acuerdo, trae a colación las implicaciones legales de renunciar a esa parte del contrato y precisa que ya se habían adelantado algunos entregables sobre la etapa IV.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, informa que hay costos que tendrían que asumir en virtud de las inversiones reales que los contratistas hayan realizado y amplía que en función de ello se aplicará la normativa, los articulados correspondientes, para establecer cuáles son los costos que se asumirían.

Cree que no debe haber mucha inversión en esta línea ya que se trata del Metro 2 que empezaría a construirse hasta que finalice el Metro 1 y recuerda que se proyectaba para el 2023 para empezar el proceso.

Avisa que, según la normativa, tendrán que sentarse a revisar las inversiones con ellos y poder documentarlo; reconoce que ya han hecho algunos números sobre lo que podría ser, no obstante, tendrían el dato cierto a futuro.

Afirma que podrían traerlo a esta Junta Directiva de previo a cualquier definición final; aprecia que, en línea con el acuerdo recién propuesto, podrían sentarse con ellos para definir cuánto es.

Indica que es necesario documentarlo ahora porque es el momento que hay para las justificantes a partir de la pandemia y toda la situación percibida, además, debe pasarse contra los resultados de este periodo.

La Directora, Sra. Fernández Garita, reconoce estar confundida y consulta si al adjudicar este contrato, lo hizo la Administración.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que tiene que ser la Administración ya que es un tema de su resorte y destaca los procesos de contratación administrativa.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta por qué esta Junta Directiva debe tomar un acuerdo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que es una recomendación y la Administración sería quien tome la decisión. Precisa que lo importante es la instrucción de no continuar con el Metro 2 y que se proceda como legalmente corresponda.

La Presidenta, Sra. Badilla López, anota que están valorando la decisión de cómo proceder, aprecia que es una decisión fuerte, grande y reconoce que no es sobre el tema de los contratos.

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que de ser así, no tendría problemas en votar.

El Asesor Legal, Sr. Blanco, considera que la observación de la Directora, Sra. Fernández Garita, es válida y procedería complementar el segundo párrafo del acuerdo.

Propone lo siguiente:

Producto de lo anterior, solicitar a la administración que realice las acciones necesarias para la modificación del alcance del Programa de Solución de Planta Física, eliminando de este alcance el edificio Metropolitano 2 y la modificación contractual que elimine de los alcances del contrato 014-2016, los servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para las etapas IV y V de dicho contrato, una vez que se hayan realizado los estudios de indemnización correspondientes para satisfacer adecuadamente los intereses de las partes.

Confirma que le agregaría lo anterior para que quede completa claridad y se tomen en cuenta todos los elementos adyacentes a la ejecución de este contrato.

La Directora, Sra. Fernández Garita, retoma la explicación del Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, sobre la decisión estratégica de no ir con el Metro 2 y anota que es suficiente para esta Junta Directiva. Reitera que el tema del contrato es un aspecto que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, debe resolver administrativamente, no la Junta Directiva.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica esa es opinión y nota que se habla del contrato.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si es necesario que los directores de esta Junta Directiva hagan referencia a lo indicado en el tercer párrafo donde se menciona el contrato o ese punto es resorte específico de la Gerencia.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, cree que si es la Administración quien lleva el contrato, pues debería ser la misma Administración quien realice las modificaciones correspondientes y no la Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si no es necesario ese punto 3.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, considera que no es necesario, de todas formas, si así lo desea esta Junta Directiva y por la trascendencia que tiene el acuerdo, puede aprobarse así y revisarlo en la siguiente sesión. Indica brevemente que habría que revisar el acuerdo original de este Órgano Director que le dio origen.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que están validándose dos aspectos, a saber, no existía un acuerdo tomado con anterioridad donde se definiera por parte de la Junta Directiva Nacional, el no ir hacia el alcance del Edificio Metropolitano 2 y anota que ese es el elemento relevante.

Precisa que hay un documento donde se presentaron todos los acuerdos sobre la planta física, fue proporcionado por la Secretaría de la Junta Directiva y los analizó el área del Sr. Carlos Valverde que se ocupa de la parte de la ingeniería.

Además, es importante establecer que no se continuará con la construcción de Metro 2 y es la primera parte del punto tres donde, reitera, se especificaba:

Producto de lo anterior, solicitar a la administración que realice las acciones necesarias para la modificación del alcance del Programa de Solución de Planta Física, eliminando de este alcance el edificio Metropolitano 2.

Considera que esta propuesta es suficiente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, coincide con lo anterior.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, coincide con la aprobación de los puntos 1 y 2; aprecia que ya han llegado a ver el análisis de cuánto sería el costo de no realizar el Metro 2 y menciona también los costos contractuales que esto tendría con la empresa.

Recuerda que acordaron iniciar con el Metro 1 y confirma que serían los puntos 1 y 2. En cuanto al contrato y lo demás, le corresponde a la Administración.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta qué tan importante es la firmeza de este acuerdo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que están en el proceso del análisis de las ofertas de Metro 1 y lo importante es definirlo antes de finalizar el año, la Administración está revisando los contratos, la indemnización, si esta procede o no. Aprecia que la revisión del acuerdo puede quedar para la próxima semana.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que no deben apresurarse si no es necesario además, es conveniente tener la información necesaria y vital para saber cuáles son las consecuencias económicas, financieras, incluso de impacto en el estado de los resultados de este periodo y los otros que pueden venir.

Está convencido de que no es necesario hacer el Metro 2, las circunstancias así lo demuestran, pero no tiene claro a qué se exponen con la cancelación de esa parte del Programa de Planta Física, sobre todo desde el punto de vista de impacto en indemnizaciones o eventuales demandas.

Está alineado con el fondo del acuerdo, pero no le parece temas contractuales en esta Junta Directiva, porque no es quien firma los contratos.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, confirma estar de acuerdo con los planteamientos realizados, le parece razonable el tema, da por recibida la aclaración; en cuanto a los aspectos contractuales, efectivamente, es la Gerencia la que debe atenderlos.

En cuanto al Metro 2, considera que no es el monto y tampoco es necesario; aprecia que, por supuesto, para ello se requerirán los análisis. Finalmente, dice estar de acuerdo con el planteamiento realizado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Modificar el acuerdo JDN-5768-Acd-849-2020-Art-5, a fin de incluir un inciso 3, por lo cual el acuerdo en su totalidad se leerá de la siguiente manera:

1. Dar por recibido el oficio GGC-1232-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el reporte sobre el estado del reacomodo del Edificio Metropolitano 1 sin rediseño, según el cual se tiene que, con la cantidad de espacios reducidos por efectos de la aplicación del teletrabajo y sin considerar espacios para el personal que realiza teletrabajo permanente, en el Edificio Metropolitano 1, se podrían ubicar todas las dependencias consideradas, en el alcance del Programa Solución de Planta Física.

Con lo anterior se da por atendido el acuerdo JDN-5704-Acd-459-2020-Art-5.

2. Dar por recibido el informe sobre el avance del proceso de licitación para la construcción del Edificio Metropolitano 1 (Licitación Pública No. 2020LN-000003-0020600001 "Demolición, desmantelamiento, reforzamiento estructural, remodelación total, amueblamiento y traslados del Edificio Metropolitano 1", según el cual las ofertas para el proceso constructivo del edificio Metropolitano 1, se estarían recibiendo el 18 de setiembre del 2020".

3. Producto de lo anterior, solicitar a la Administración que realice las acciones necesarias para la modificación del alcance del Programa de Solución de Planta Física, eliminando de este alcance el edificio Metropolitano 2.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Modificar el acuerdo JDN-5768-Acd-849-2020-Art-5, a fin de incluir un inciso 3, por lo cual el acuerdo en su totalidad se leerá de la siguiente manera:

1. Dar por recibido el oficio GGC-1232-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el reporte sobre el estado del reacondicionado del Edificio Metropolitano 1 sin rediseño, según el cual se tiene que, con la cantidad de espacios reducidos por efectos de la aplicación del teletrabajo y sin considerar espacios para el personal que realiza teletrabajo permanente, en el Edificio Metropolitano 1, se podrían ubicar todas las dependencias consideradas, en el alcance del Programa Solución de Planta Física.

Con lo anterior se da por atendido el acuerdo JDN-5704-Acd-459-2020-Art-5.

2. Dar por recibido el informe sobre el avance del proceso de licitación para la construcción del Edificio Metropolitano 1 (Licitación Pública No. 2020LN-000003-0020600001 "Demolición, desmantelamiento, reforzamiento estructural, remodelación total, amueblamiento y traslados del Edificio Metropolitano 1", según el cual las ofertas para el proceso constructivo del edificio Metropolitano 1, se estarían recibiendo el 18 de setiembre del 2020".

3. Producto de lo anterior, solicitar a la Administración que realice las acciones necesarias para la modificación del alcance del Programa de Solución de Planta Física, eliminando de este alcance el edificio Metropolitano 2". (910)

ARTÍCULO 6

5.2.1.- El Comité de Nominaciones Especial eleva, a la Junta Directiva Nacional, el oficio AJD-057-2020, remitido por la Asesoría Legal, en atención a la recomendación No.2 del informe definitivo AG-106-2020, complemento del informe AIRI-02-2020, relacionado con el estudio Evaluación del Proceso de Gobierno Corporativo. Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional No. JDN-5754-Acd-664-2020-Art-9 y del inciso 2 del acuerdo JDN-5746-Acd-587-2020-Art-9. (Ref.: Acuerdo CNE-01-Acd-03-2020-Art-3)

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, indica que se trató de una recomendación para efecto de las personas que se van a valorar para la integración de las diferentes Juntas Directiva del Conglomerado y se refiere a la parte del conflicto de intereses.

Por tanto, como el Asesor Legal, Sr. León Blanco, fue quien elaboró la respuesta, será quien se refiera al tema, pero van en esa línea y se remite una propuesta de acuerdo para ajustarse a dicha recomendación.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, menciona que el tema fue analizado y discutido en la Comisión Especial de Nominaciones, dando atención a un acuerdo de esta Junta Directiva, donde se solicitó valorar la definición de mejores prácticas en el proceso de selección y nombramiento de los directores de las sociedades, comités y comisiones, considerando, al menos, la evaluación, identificación, revisión y detección de posibles riesgos de algún tipo de conflicto de interés, contemplando entre otros aspectos, al menos, las relaciones personales, afectivas, jerárquicas, laborales, de subordinación y de negocios.

Eso fue lo establecido por la recomendación de la Auditoría Interna y con base en ello se realizó el análisis.

El planteamiento principal consiste en determinar cómo en las sociedades existan aspectos que contengan temas de evaluación, identificación y detección de posibles riesgos ante cualquier tipo de conflicto de interés.

Dentro de la normativa externa se tiene el artículo 30 de la Circular Sugef 16-16, que se refiere a la importancia de la experiencia y competencias que deban tener los representantes de los órganos de dirección.

Además, se refiere a la diversidad de conocimientos y experiencia acordes con la parte sistémica del negocio.

En la normativa interna se buscó lo que dice el Código de Buen Gobierno Corporativo en su artículo 3, que en sus definiciones se refiere a mejores prácticas de Gobierno Corporativo, que son los principios y normas que regulan el diseño y la integración de los órganos del gobierno.

Por otra parte, fueron revisados los requisitos de idoneidad de las juntas directivas de las sociedades y luego se analizó qué es lo que se tiene como Banco y que se relaciona con la experiencia e idoneidad de los miembros de dirección y de la alta administración.

Por tanto, se revisaron diferentes temas relacionados con la idoneidad y la experiencia.

La Auditoría Interna indicó las regulaciones para la prevención e identificación y gestión de los conflictos de interés para el órgano de dirección.

En el momento en que se discutía el tema, estaba en proceso lo recientemente aprobado por esta Junta Directiva y que se refiere al Reglamento de Conflictos de Interés del Conglomerado.

En dicha recomendación se señaló que los elementos no existían en forma adecuada y particular, sino que estaba una parte en el Código de Buen Gobierno Corporativo, otra en la Circular Sugef 16-16 y en el Código de Conducta, por lo que consideraron que se carecía de una sistematización de esos elementos que debían ser tomados en cuenta para la conformación de los órganos de dirección.

Al respecto, se debe indicar que la Junta Directiva aprobó, en la sesión ordinaria 5758 del 10 de agosto del 2020, una política integral sobre el conflicto de intereses que atiende las observaciones señaladas en la recomendación 2, que ocupa el presente estudio.

En este sentido, y dada la naturaleza conglomerada de la nueva política de intereses, se considera que la atención es posible a través de lo indicado en dicha política.

Señala que se incluyó el artículo 9, donde se detalla bastante sobre lo que existe, de conformidad con lo solicitado por la Auditoría Interna. Por tanto, el Comité de Nominaciones Especial, consideró que ya fue atendida la solicitud en cuanto a que existieran expresamente establecidos los temas de las relaciones afectivas o negocios de los miembros de las juntas directivas y sus comités.

La recomendación se dio en dos sentidos, que existiera algún mecanismo que lo estableciera, el cual está contenido en el Reglamento de Conflictos de Interés, además, solicitaron que, en el proceso de conformación de los miembros de los directores de las sociedades, en algún lugar se estableciera dicha importancia, en cuanto a hacerles llegar la información de la existencia de dichas políticas, por ello la conclusión está dirigida en dos sentidos.

Primero que, de acuerdo con lo expresado y explicado, el Comité de Nominaciones Especial consideró atender adecuadamente la recomendación 2 del oficio de la Auditoría Interna y se considera que la aplicación en lo que respecta a la identificación, revisión y detección de posibles riesgos de algún tipo de conflicto de interés por parte de los directores, se encuentra resuelto en la política de conflicto de interés, que al momento de la recomendación no existía.

Segundo, que se recomienda incorporar en artículo 16 del procedimiento corporativo para el nombramiento de órganos de dirección y de alta gerencia del Conglomerado aprobado mediante el acuerdo 146, sesión 5621, un inciso que establezca como requisito, previo al envío de las ternas a la Junta Directiva Nacional, que se informe a los postulantes la existencia de la política de conflicto de intereses del Conglomerado.

Será un adicional que se incluya en el artículo 16, para que los futuros postulantes tengan la posibilidad de conocer sobre la existencia de la política que puedan cumplir con lo que corresponde.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. De acuerdo con lo anteriormente expuesto y con el fin de atender adecuadamente la recomendación No. 2 del oficio AG-106-2020, se considera que la aplicación en lo que respecta a la identificación, revisión y detección de posibles riesgos de algún tipo de conflicto de intereses por parte de los Directores se encuentra resuelta en la Política de Conflicto de Interés.

2. Solicitar a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos que presente una propuesta para incorporar en el artículo 16 del Procedimiento Corporativo para el Nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección de Sociedades Anónimas y de la Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobado mediante acuerdo 146 de la Sesión 5621, un inciso que establezca como requisito previo al envío de las ternas a la Junta Directiva Nacional, que se informe a los postulantes la existencia de la Política de Conflicto de Intereses del Conglomerado.

3. Instruir a la Secretaría General para que eleve a la Auditoría Interna la evidencia correspondiente para dar cumplimiento a la recomendación No. 2 del oficio AG-106-2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. De acuerdo con lo anteriormente expuesto y con el fin de atender adecuadamente la recomendación No. 2 del oficio AG-106-2020, se considera que la aplicación en lo que respecta a la identificación, revisión y detección de posibles riesgos de algún tipo de conflicto de intereses por parte de los Directores se encuentra resuelta en la Política de Conflicto de Interés.

2. Solicitar a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos que presente una propuesta para incorporar en el artículo 16 del Procedimiento Corporativo para el Nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección de Sociedades Anónimas y de la Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobado mediante acuerdo 146 de la Sesión 5621, un inciso que establezca como requisito previo al envío de las ternas a la Junta Directiva Nacional, que se informe a los postulantes la existencia de la Política de Conflicto de Intereses del Conglomerado.

3. Instruir a la Secretaría General para que eleve a la Auditoría Interna la evidencia correspondiente para dar cumplimiento a la recomendación No. 2 del oficio AG-106-2020”. (904)

(Ref.: Acuerdo CNE-01-Acd-03-2020-Art-3)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

5.2.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, eleva, para conocimiento y aceptación, la nota con la renuncia de la Sra. María Elena Guevara López, cédula 5-0142-0144, miembro suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total Nicoya, por el sector comunal. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-131-2020-Art-6)

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, manifiesta que se trata de una de las renunciaciones que se dan en el último momento, por lo que en una de las sesiones que se dieron, se propuso buscar para nombrar a otro suplente, pero como está a punto de finalizar el periodo, dejar así a la Junta de Crédito Local por si no se logra conseguir un candidato.

Sin embargo, el tema se debe enviar a esta Junta Directiva para poder continuar con el trámite correspondiente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. **Aceptar la renuncia de la Sra. María Elena Guevara López, cédula 5-0142-0144, miembro suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total Nicoya, por el sector comunal.**
2. **Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. María Elena Guevara López, a la Junta de Crédito Local y al BP Total Nicoya.**
3. **Comunicar a la Dirección de Capital Humano que la Junta Directiva Nacional aceptó la renuncia de la Sra. María Elena Guevara López, cédula 5-0142-0144, como miembro suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total Nicoya, a efectos de que no sea considerada como persona obligada a presentar la declaración jurada de bienes ante la Contraloría General de la República**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

- “1. **Aceptar la renuncia de la Sra. María Elena Guevara López, cédula 5-0142-0144, miembro suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total Nicoya, por el sector comunal.**
2. **Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. María Elena Guevara López, a la Junta de Crédito Local y al BP Total Nicoya.**
3. **Comunicar a la Dirección de Capital Humano que la Junta Directiva Nacional aceptó la renuncia de la Sra. María Elena Guevara López, cédula 5-0142-0144, como miembro suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total Nicoya, a efectos de que no sea considerada como persona obligada a presentar la declaración jurada de bienes ante la Contraloría General de la República”. (905)**
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-131-2020-Art-6)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

5.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada con la recomendación de aprobación, la propuesta de apetito del indicador NSFR (Coeficiente de Financiación Estable Neta), el cual es un indicador para el análisis y seguimiento de la liquidez estructural. (Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-306-2020-Art-3)

Al ser las **dieciocho horas con veintiocho minutos**, ingresa el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, menciona que este es un tema que se remite a valoración de esta Junta Directiva, con el fin de establecer límites relacionados con el indicador que se conoce como ratio de financiamiento estable neto.

Indica que el objetivo de este indicador es poder disponer de un instrumento que les permita visualizar cómo se puede afectar la posición de liquidez del Banco ante situaciones adversas en el mercado, lo cual podría aumentar el riesgo de quiebra de la Institución.

Lo que se trata de es de disponer de un indicador que en el largo plazo permita visualizar los cambios en la estructura de liquidez del Banco y tomar las acciones correspondientes para mitigar cualquier efecto y dicho indicador lo que persigue es equilibrar en el largo plazo las fuentes de financiación, revisando aquellas más estables, en este caso, la captación en banca minorista o al detalle antes que utilizar financiamiento de clientes mayoristas.

Añade que la situación surgió luego de la crisis del 2008-2009 por parte de Basilea y es un cociente, que relaciona la financiación estable y disponible, es decir, lo que dispone el Banco de sus distintas cuentas de pasivo respecto a la proporción de recursos requeridos por financiar, es decir, toda la parte activa, relación que debe ser, al menos, igual a uno o al 100 %.

Por tanto, se realiza un análisis desde el punto de vista de la estructura pasiva tomando las diferentes proporciones que establece Basilea y la que se tiene en la estructura del Banco.

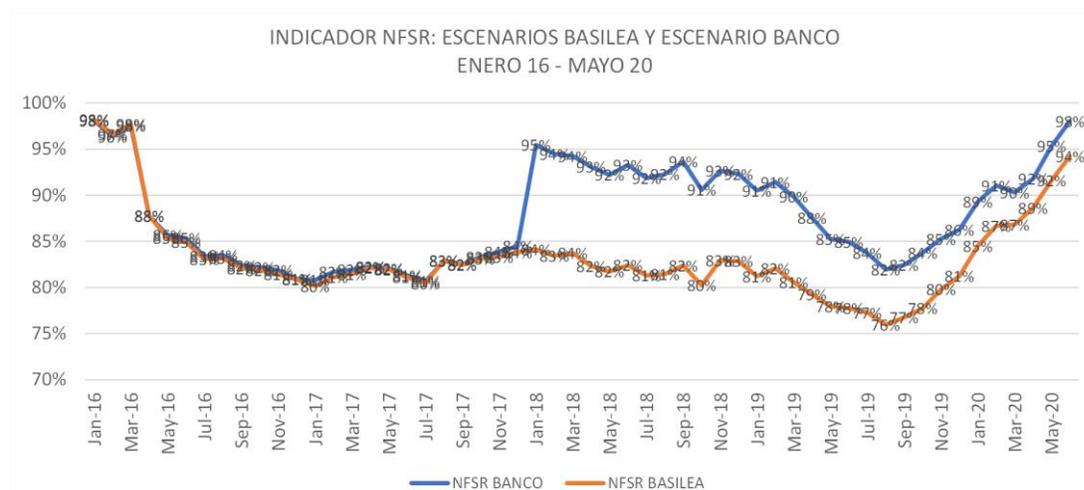
Por ejemplo, se tiene el tema de estructura estable para cada uno de los productos de captación del Banco y los porcentajes recomendados por Basilea donde se encontraron algunas diferencias, fundamentalmente en el saldo a plazo mayorista a menos de un año, donde se tiene una mayor proporción de estabilidad en ese rubro, pero no así en lo que respecta al saldo de cuenta corriente minorista, donde Basilea habla de un 95 %, cuando en el Banco se tiene un 84 %.

Por otra parte, donde es favorable es el saldo de la emisión estandarizada a menos de un año, donde la parte estable representa un 76 %, respecto un 50 % en Basilea.

En la parte activa, se observa la parte de saldos de préstamos con un vencimiento mayor a un año que se compara un 103 % contra un 100 % de Basilea y en lo que respecta a instrumentos como saldos de tarjetas más un 10 % del saldo de contingente, igual el Banco muestra una estabilidad del 103 % contra un 100 % de Basilea.

En cuanto al portafolio de inversiones con vencimiento mayor a un año, en el caso del Banco, la estabilidad es un 25 % y la relación de Basilea un 5 %.

Añade que en los últimos cuatro años se realizó un análisis del comportamiento de este indicador, el cual es el cociente entre la parte de las fuentes disponibles estables, respecto a los requerimientos de financiamiento estable, por lo que se utilizaron los dos ponderadores, los del Banco vistos anteriormente y se usaron los de Basilea, donde la idea fue determinar cuál es el que se adecua a las características particulares del Banco.



Agrega que de este análisis se pudieron sacar varias características particulares del Banco, donde el azul es el del Banco y el naranja el de Basilea, y se pueden destacar varias conclusiones, por ejemplo, el del Banco muestra mayor volatilidad si se compara con el de Basilea. Además, el del Banco está reflejando los cambios en el nivel estructural de la financiación estable disponible, fundamentalmente a partir de diciembre del 2017, donde empezó a darse una caída y luego a partir de setiembre del 2019, empezó a incrementarse producto del incremento en las cuentas corrientes mayoristas.

Explica que Basilea mostró una menor volatilidad y únicamente reflejó el cambio estructural de la financiación estable disponible a partir de noviembre del 2019, donde comienza a verse una mayor participación de cuenta corriente mayorista.

Si se van a algunos indicadores estadísticos, los promedios de enero 2016 a mayo del 2020, bajo las especificaciones Basilea y Banco son respectivamente un 83 % y un 88 %, cuya desviación podría estar en +-5 %. Sin embargo, el coeficiente de variación, así como el rango intercuartil, indican que bajo la especificación del Banco el rango de variación del indicador es mucho mayor, pudiendo incluso alcanzar niveles del 70 % u 80 % o bien el máximo del 98 %.

Todo ello es para la propuesta que tienen, la que no quiso presentar directamente sin hacerles ver que se hizo un análisis estadístico de estabilidad y volatilidad de los diferentes componentes del índice.

La propuesta consiste en establecer un apetito mayor o igual al 95 %, cuyo nivel estaría respondiendo al objetivo de fortalecer las fuentes de financiación en el largo plazo, basados en la captación a la vista estable en lugar de captación a plazo.

Comenta que se ha venido dependiendo mucho en captación a plazo, donde hoy se tiene una coyuntura donde se ha dado un poco la vuelta, donde se ha incrementado de manera importante la captación en cuenta corriente.

Señala que el nivel de tolerancia se estaría estableciendo en un nivel mayor al 85 %, pero menor al 95 %, dado que en los últimos 4 años el indicador ha variado entre un 80 % y un 90 %. En esos años el Banco fundamentó su fondeo en captación a plazo.

Explica que, la capacidad máxima, o el límite máximo de riesgo sería mayor o igual al 80 %, pero menor al 85 %. Quizá se podrían preguntar por qué no se tienen datos a menos del 80 %, ello porque es inusual dado el comportamiento histórico, observar valores por debajo del 80 %.

Insiste en cuanto a que el financiamiento disponible estable, únicamente alcanzar a cubrir un 30 % de los requerimientos del financiamiento requerido.

Por tanto, la propuesta de acuerdo es la siguiente:

1. Incorporar dentro de la gestión de la liquidez estructural, la metodología o modelo NSFR que le permite monitorear cambios de la estructura de liquidez del Banco en el largo plazo, ante escenarios de stress de la economía.

2. Utilizar los ponderadores de financiación disponible y requerida, estimados para el Banco, debido a que estos son inherentes del negocio del Banco en Costa Rica, y no a estándares internacionales; sumado a lo anterior, reflejan mejor el comportamiento estructural en el largo plazo del pasivo ante cambios del entorno macroeconómico de tasas de interés, que causa volatilidad de la captación a plazo; y condiciones de liquidez que causa volatilidad en la captación por cuenta corriente, y en menor medida los ahorros voluntarios. Por el lado de la estructura activa, estos ponderadores reflejan cambios de la estructura ante los cambios del ciclo crediticio, y económico, y por ende las necesidades de financiación en el largo plazo.

3. Valorar la utilización de los niveles de apetito, tolerancia y límite de riesgo definidos bajo el escenario de ponderadores inherentes Banco, para monitorear el perfil de riesgo de la liquidez estructural y balance del Banco en el largo plazo; a razón que responden más a la naturaleza inherente del negocio del Banco, y a los cambios de estructura causados por los cambios en el entorno macroeconómico de largo plazo.

Agrega que el indicador del Banco es el que permite mostrar de manera amplia el impacto de las variaciones en el comportamiento estructural de largo plazo de los componentes del pasivo.

Asimismo, ese indicador, utilizando los ponderadores del Banco, también visualiza las condiciones de liquidez que causan la volatilidad en la captación por cuenta corriente y en menor medida, los ahorros voluntarios.

En cuanto al lado de la estructura activa, que es otro tema en cuanto a cuál es la estabilidad, los ponderadores del Banco definirían cambios en la estructura ante los cambios del ciclo crediticio y económico, por ende, las necesidades de financiación en el corto plazo. Con ello lo que se hace es replicar los coeficientes para el Banco tanto en la parte activa como pasiva.

Por último, aprobar los niveles de apetito, tolerancia y capacidad máxima de riesgo para el coeficiente de financiamiento estable neto definidos bajo el escenario de ponderaciones inherentes del Banco para monitorear el perfil de riesgo de liquidez estructural y del balance del Banco a largo plazo, cuyos límites serían los comentados anteriormente.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta si esta propuesta fue conciliada con la Gerencia General Corporativa y su equipo.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, manifiesta que este tema fue presentado en el Comité Corporativo de Riesgo, donde la Gerencia General cuenta con un espacio, que en este caso quien participó fue el Subgerente General de Operaciones a. i., Sr. Abarca Monge. Además, fue presentado ante el Comité de Activos y Pasivos.

Este es un indicador utilizado por Basilea III, todavía no ha sido incorporado en la normativa interna y la Sugef la tiene en valoración, pero es probable que en los próximos meses sea parte de la normativa que use la Sugef para supervisar a los bancos en materia de liquidez, sustituyendo los indicadores de calce de plazo.

Lo anterior, les permite irse posicionando y sensibilizar y entender el comportamiento de este indicador para poder tomar decisiones de manera oportuna, que no comprometan la capacidad del Banco de atender sus obligaciones en el tiempo.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que le gustaría conocer la opinión del Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, en cuanto a si se siente a gusto con esos parámetros.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que estos temas se analizan, de previo, en el Comité de Activos y Pasivos, el cual se reúne una o dos veces a la semana.

Por tanto, aclara que lo expuesto cuenta con el visto bueno de dicho Comité, en el que participa directamente la Gerencia General Corporativa, los Subgerentes y las áreas que respaldan internamente las decisiones que se toman.

Posteriormente, el tema se elevó al Comité Corporativo de Riesgo en el que participa la Subgerencia de Operaciones y en adelante también participará su persona.

Así, afirma que el tema está conciliado.

La Directora, Sra. Fernández Garita, reitera la consulta en el sentido de si el Gerente General Corporativo está a gusto con lo propuesto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde afirmativamente, pues ya el tema se ha revisado y se está en un proceso de ajuste.

El Director, Sr. Espinoza Guido, señala que, al igual que este, hay otros indicadores en la gestión integral de riesgo, los cuales se deben establecer con base en la normativa internacional, tal y como lo expresó Sr. Maurilio Aguilar Rojas; mientras que otros son de análisis interno del Banco y normativa local.

Sin embargo, como se evidenció, hay tres niveles a los que el Banco se debe ajustar, según lo establecido a nivel internacional.

Acota que la gestión de riesgo tiene un fundamento técnico elaborado, por lo que para explicar estos temas es necesario tiempo y, claramente, cierto nivel de preparación, así como experiencia.

Por ello, comenta que el hecho que estos temas se analicen en los diferentes Comités internos del Banco, antes de remitirse al Comité Corporativo de Riesgo y a esta Junta Directiva, significa que ha sido valorado por las áreas pertinentes, lo cual genera tranquilidad.

En ese sentido, considera que la consulta de la Directora, Sra. Margarita Fernández es interesante, ya que es parte del análisis del tema, en el sentido de que brinda la oportunidad para que otras personas, con funciones diferentes dentro del Banco, puedan opinar y preguntar.

Agrega que uno de los fines de contar con una Dirección Corporativa de Riesgo es el poder educar a los ejecutivos del Conglomerado para el cumplimiento y la gestión del negocio, tomando en cuenta los planes de riesgo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, a partir de lo analizado, mociona para:

1. Incorporar dentro de la gestión de la liquidez estructural, la metodología o modelo NSFR que le permite monitorear cambios de la estructura de liquidez del Banco en el largo plazo, ante escenarios de estrés de la economía.

2. Utilizar los ponderadores de financiación disponible y requerida, estimados para el Banco, debido a que estos son inherentes del negocio del Banco en Costa Rica, y no a estándares internacionales; sumado a lo anterior, reflejan mejor el comportamiento estructural en el largo plazo del pasivo ante cambios del entorno macroeconómico de tasas de interés, que causa volatilidad de la captación a plazo; y condiciones de liquidez que causa volatilidad en la captación por cuenta corriente, y en menor medida los ahorros voluntarios. Por el lado de la estructura activa, estos ponderadores reflejan cambios de la estructura ante los cambios del ciclo crediticio, y económico, y por ende las necesidades de financiación en el largo plazo.

3. Valorar la utilización de los niveles de apetito, tolerancia y límite de riesgo definidos bajo el escenario de ponderadores inherentes Banco, para monitorear el perfil de riesgo de la liquidez estructural y balance del Banco en el largo plazo; a razón que responden más a la naturaleza inherente del negocio del Banco, y a los cambios de estructura causados por los cambios en el entorno macroeconómico de largo plazo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Incorporar dentro de la gestión de la liquidez estructural, la metodología o modelo NSFR que le permite monitorear cambios de la estructura de liquidez del Banco en el largo plazo, ante escenarios de estrés de la economía.

2. Utilizar los ponderadores de financiación disponible y requerida, estimados para el Banco, debido a que estos son inherentes del negocio del Banco en Costa Rica, y no a estándares internacionales; sumado a lo anterior, reflejan mejor el comportamiento estructural en el largo plazo del pasivo ante cambios del entorno macroeconómico de tasas de interés, que causa volatilidad de la captación a plazo; y condiciones de liquidez que causa volatilidad en la captación por cuenta corriente, y en menor medida los ahorros voluntarios. Por el lado de la estructura activa, estos ponderadores reflejan cambios de la estructura ante los cambios del ciclo crediticio, y económico, y por ende las necesidades de financiación en el largo plazo.

PONDERADORES INHERENTES BANCO	
FINANCIACIÓN REQUERIDA	
Inversiones	25%
Prestamos	103%
Tarjetas	103%
FINANCIACIÓN DISPONIBLE	
Plazo Minorista	97%
Plazo Mayorista	87%
Corriente Minorista	84%
Corriente Mayorista	50%
Voluntario Minorista	91%
Voluntario Mayorista	56%
Emisión Estandarizada	76%
Patrimonio	100%

3. Valorar la utilización de los niveles de apetito, tolerancia y límite de riesgo definidos bajo el escenario de ponderadores inherentes Banco, para monitorear el perfil de riesgo de la liquidez estructural y balance del Banco en el largo plazo; a razón que responden más a la naturaleza inherente del negocio del Banco, y a los cambios de estructura causados por los cambios en el entorno macroeconómico de largo plazo.

Nivel de Riesgo.	Rangos
Apetito	$\geq 95\%$
Tolerancia	$\geq 85\%$ y $<95\%$
Capacidad Máxima de Riesgo.	$\geq 80\%$ y $<85\%$

(906)

(Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-306-2020-Art-3)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y nueve minutos**, finaliza su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 9

La **Presidenta, Sra. Badilla López**, le solicita al Gerente General Corporativo que comente, de forma general, lo actuado sobre el Proyecto 22.109.

El **Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón**, comenta que se ha analizado la redacción relativa al artículo 44 ter.

Por consiguiente, informa que se han realizado reuniones con los personeros del Movimiento Solidarista, así como de la Fedecac, con la finalidad de construir una redacción.

Especifica que hoy los abogados estuvieron reunidos y se generó una propuesta, la cual busca, en primera instancia, modificar la redacción del artículo 44 ter, con el fin de que se puedan realizar colocaciones de crédito y restructuraciones de pago para los clientes.

En segunda instancia, cita que con la nueva redacción se pretende que exista la posibilidad de seguir haciendo deducciones, pero que no se establezca en un transitorio, sino que sea permanente.

Así, expresa que se generó una propuesta, la cual se analizó en una reunión convocada por la Vicepresidencia de la República. En esta, se propuso una redacción consensuada con la Sugef y el Ministerio de Economía, la cual considera que no está mal y solo sería necesario hacer unos ajustes adicionales.

Por ello, mañana se realizará una reunión para realizar la propuesta y analizarla nuevamente con la Vicepresidencia.

Lo expuesto, consiste en el avance de la situación.

Por otro lado, está pendiente una tarea con la parte ejecutiva de la ABC para determinar si se cuenta con su apoyo para el proceso.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la información.

Al ser **las dieciocho horas con cincuenta y tres minutos**, finaliza su participación virtual el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

ARTÍCULO 11

6.1.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, información sobre los cambios que se les dieron a los Técnicos de Cumplimiento. (Ref.: Oficio S-438-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido los oficios S-438-2020, S-448-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, información sobre los cambios que se les dieron a los Técnicos de Cumplimiento, así como el oficio DOC-1974-2020, mediante el cual Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, brinda respuesta a lo requerido.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido los oficios S-438-2020, S-448-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, información sobre los cambios que se les dieron a los Técnicos de Cumplimiento, así como el oficio DOC-1974-2020, mediante el cual Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, brinda respuesta a lo requerido”. (911)

ARTÍCULO 12

6.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe con las acciones realizadas durante el I semestre del 2020 del Plan Táctico de Imagen. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-128-2020-Art-3)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-15-Acd-128-2020-Art-3, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe con las acciones realizadas durante el I semestre del 2020 del Plan Táctico de Imagen.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-15-Acd-128-2020-Art-3, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe con las acciones realizadas durante el I semestre del 2020 del Plan Táctico de Imagen”. (912)

ARTÍCULO 13

6.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión Ética Institucional con corte al I semestre del 2020. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-129-2020-Art-4)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-15-Acd-129-2020-Art-4a, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión Ética Institucional con corte al I semestre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-15-Acd-129-2020-Art-4a, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión Ética Institucional con corte al I semestre del 2020”. (913)

ARTÍCULO 14

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone que se tome un acuerdo para extender la presente sesión hasta las 7:17 p.m.

Así, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5772 hasta las 7:17 p.m., a fin de concluir con la agenda aprobada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5772 hasta las 7:17 p.m., a fin de concluir con la agenda aprobada”. (908)

ACUERDO FIRME.

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5773

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en modalidad virtual, a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS** del **MIÉRCOLES SIETE DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTE**. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita; el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido y el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, estuvieron en forma presencial en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional en La Uruca.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que se cuenta con el quórum requerido para iniciar la sesión.

Procede a conocerse el orden del día:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5771.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Entrevistas candidatos SGO.

- Gerardo Abarca Monge.
- Daniel Mora Mora.

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Gerencia General.

5.1.1.- Los señores Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, y Gerardo Abarca Monge, Subgerente General de Operaciones a. i., remiten presentaciones sobre los resultados de calidad de la cartera crediticia de agosto y con corte al 6 de setiembre del 2020 y sensibilización de utilidad neta proyectada del año 2020, y la aplicación y efectos del artículo 172 del Código de Trabajo sobre deducciones de planilla. (Ref.: GGC-1476-2020 y SGO-589-2020)

5.2.- Asuntos de Comisiones

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

5.2.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, 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', así como el criterio de la Dirección Jurídica DIRJ-1183-2020. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-24-2020-Art-6)

5.2.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, los cambios propuestos al CMI Clase Gerencial Dependencia Especial FODEMIPYME 2020. (Ref.: Acuerdo CCNR-05-Acd-35-2020-Art-5)

Comité Corporativo de Riesgo

5.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, los ajustes al modelo de colocación de tarjeta de crédito. (Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-307-2020-Art-4)

5.2.4.- El Comité Corporativo de Riesgo solicita a la Junta Directiva Nacional la modificación del acuerdo JDN-5754-Acd-662-2020-Art-6, para que se incluya el nivel máximo en el puntaje de score del apetito al riesgo en el Modelo de Originación para el producto Tarjeta de Crédito. (Ref.: Acuerdo CCR-37-Acd-334-2020-Art-13)

5.3.- Correspondencia Resolutiva.

5.3.1.- La Dirección Corporativa de Riesgo remite el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2079-2019, con corte al 30 de setiembre de 2020. (Ref.: Oficio DIRCR-612-2020)

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria con corte al segundo trimestre del 2020, en atención de los acuerdos de la Junta Directiva Nacional 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624, respectivamente, así como de lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General de Crédito. (Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-310-2020-Art-7)

6.2.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda dar por atendido el acuerdo JDN-5739-ACD-511-2020-Art-8, en el cual se instruye a la Administración para que gestione, ante las autoridades correspondientes, una flexibilización de la aplicación de la NIIF 9 en materia de deterioro crediticio, de cara a la revisión de la calificación crediticia del país de finales del 2020 e inicios del 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-311-2020-Art-8)

6.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta pública la propuesta del *Reglamento sobre fondos de inversión de capital de riesgo*. (Ref.: Oficio CNS-1608/10)".
Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5771.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que tiene algunas observaciones al acta, algunas de las cuales son de forma, de hecho, las envió por correo electrónico a la Secretaría General, por lo que consulta si las recibieron.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, confirma que recibió las observaciones.

El Director, Sr. Espinoza Guido, dice que las mencionará: en la página 8, línea 20, después de la palabra "debate", en vez de punto y seguido, va una coma. En la página 24, después de la línea 23 no se consigna el espacio privado entre los miembros de la Junta Directiva que solicitó al final de la sesión cuando estaba emitiendo su voto sobre el tema que se estaba tratando, por lo que solicita que se valore si se puede incluir.

Asimismo, en la página 57, al final del acta se dio el espacio solicitado, pero no se consigna correctamente.

Por último, en la página 38, línea 37, se debe cambiar "renuncian" por "reducen".

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, que tome nota de lo mencionado, a fin de que se corrija.

Así las cosas, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5770, celebrada el 28 de setiembre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad de los presentes:

“Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5770, celebrada el 28 de setiembre del 2020”. (921)

ARTÍCULO 3

2. Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que cree que ya todos conocen la iniciativa del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras de apertura de un espacio de diálogo social, entre los diferentes sectores, con cámaras empresariales y demás, a fin de buscar una alternativa de solución a los problemas que está enfrentando el país últimamente.

Considera, conversando con algunos de los que integran esta Junta Directiva, que de una forma u otra, han estado inmersos en el proceso. Si bien no son parte de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, como representantes de la Junta Directiva, son delegados, aunque tampoco son miembros del Directorio, no obstante, el diálogo se consensuado con el resto de los sectores que conforman dicha Asamblea y ahí si tienen una representación importante, como es el caso del Director, Sr. Espinoza Guido, quien es el Presidente del Movimiento Solidarista; del Director, Sr. Díaz Vásquez, como líder sindical; el Director, Sr. Hidalgo Chaves, como guía cooperativista y ella misma, que también representa al sector cooperativo.

Cree que ya todos conocen el producto o lo que ha surgido de parte de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la cual, inclusive, hoy comunicó un acuerdo que tomó, por tanto, ella quisiera presentarlo ante esta Junta Directiva, con el propósito de que lo conozcan, lo socialicen y, sobre todo, puedan respaldar con su voluntad todo el trabajo que se ha venido llevando a cabo, porque, particularmente, considera que esta Junta Directiva tiene mucho que apuntar en ese foro y tiene que acuerpar las decisiones que viene tomando ese Directorio como representación política del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

De este modo, confirma que todos cuentan con el acuerdo que comunicó la Asamblea de Trabajadores y lo conocen, sin embargo, lo lee:

A. Trasladar la propuesta aprobada por este Directorio Nacional para la realización del foro multisectorial cuyo propósito estriba en contribuir al necesario diálogo social para una Costa Rica solidaria, inclusiva y con mayor equidad, en donde participen los diez sectores que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y sus organizaciones, así como todos aquellos sectores productivos y de diversa índole que deseen suscribir la base de principios propuesta por esta instancia.

B- Al igual que otros procesos donde se ha debatido temas que pueden impactar al sector laboral y las organizaciones sociales, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha sido un instrumento facilitador para el debate, la generación de propuestas y acuerdos que han logrado como fin último el posicionamiento de nuestra marca, imagen y reputación de esta empresa, propiedad de los trabajadores y trabajadoras. En el último decenio se ha logrado ser parte activa en la organización de foros, simposios, ha promovido y patrocinado reconocimientos como el Galarón a las Buenas Prácticas de la Economía Social Solidaria, entre otros.

En este sentido, instar a la Junta Directiva Nacional y a la Administración del Conglomerado a facilitar los recursos que se consideren necesarios para la realización del citado proceso de diálogo y concertación nacional.

Así, considera importante dar por conocido este asunto y tomar un acuerdo mediante el cual respalden esta iniciativa del Directorio y, además, soliciten a la Gerencia General Corporativa que acompañe este proceso. Por tanto, lee la propuesta de acuerdo que se compartió:

Dar por recibido el Acuerdo No2-680-2020 correspondiente a las sesión del Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores que en lo conducente solicita que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal apoye el proceso de diálogo social donde participarán las organizaciones y sectores representados en esa instancia y que tiene entre sus principales objetivos el posicionamiento de nuestra entidad, la afirmación de su naturaleza especial y de gobernanza, así como poder cumplir su rol como órgano de representación de las y los trabajadores cotizantes y por tanto, copropietarios de esta entidad.

Al respecto, señala que el Director, Sr. Espinoza Guido, muy acertadamente le sugirió incluir fundamentos sobre las pautas y políticas emanadas del Directorio de la Asamblea de Trabajadores, motivo por el cual en la propuesta de acuerdo se incluye lo siguiente:

Que la propuesta del Directorio de la Asamblea de Trabajadores es conteste y congruente con las Pautas, Políticas y Lineamientos vigentes definidas por el Plenario de Delegados, en cuanto a los alcances del instrumento vinculado a: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y FOMENTO DEL DESARROLLO NACIONAL. Específicamente es coherente la propuesta con: Numerales: 2.1.1 Ámbito Económico, referido a Gestión de Riesgos, Rentabilidad Financiera y sinergias productivas y de negocios con los sectores, el Fondo y Colocación de recursos. Numeral 2.2.1 Ámbito Social:

Generación de Empleo de calidad, inclusión y Fomento de Emprendimientos, así como la Comunicación Responsable para el posicionamiento de la marca. Numeral 2.3.1 Ámbito Ambiental: Incidencia del Conglomerado a la competitividad del país mediante una oferta que potencie el desarrollo desde la gestión de proyectos privados y públicos con carácter sostenible y amigables con el ambiente

Expresar nuestro reconocimiento y felicitación al colegiado del Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores por la determinación de proponer acciones concretas dirigidas a sumar esfuerzos para convocar un diálogo nacional a los diferentes sectores que conforman esta instancia de representación multisectorial así como a otros actores estratégicos para el desarrollo social y económico del país. Lo anterior, con el objetivo de procurar construir en la diversidad de visiones, las rutas coincidentes para encauzar las soluciones a los principales temas que se debaten en el país y que impactan de forma sensible a las y los trabajadores, las empresas e institucionalidad pública, y de manera general al conjunto de nuestra sociedad

Instruir a la Gerencia General Corporativa para que lleve a cabo el proceso que permita atender lo requerido en el acuerdo de la sesión Extraordinaria N°2- 680-2020, celebrada el martes 6 de octubre, por el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y tres minutos**, ingresa el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez.

Comisionar a la Presidencia de la Junta Directiva Nacional y Gerencia General Corporativa para que representen y mantengan una participación decidida en las actividades principales y accesorias, actuales y futuras de este proceso que aseguren no solo cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y alcances propuestos por la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores en el acuerdo de su Directorio Nacional, sino también la defensa, resguardo y aporte del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en este proceso de concertación y construcción. Asimismo, se le solicita a la Gerencia General Corporativa que mantenga informado al pleno de la Junta Directiva sobre avances y resultados de este proceso.

Se solicita a la Gerencia General Corporativa para que bajo los mecanismos correspondientes y con el objetivo de no afectar la operativa normal del banco, contar con los recursos necesarios que le permitan el éxito en el alcance y divulgación de los objetivos, de tal forma que se garantice el mayor valor agregado y beneficios de la participación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal como facilitador del proceso de Diálogo Social en el marco del Foro de Concertación propuesto por la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que donde se indica "en lo conducente solicita que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal apoye el proceso de diálogo social" y, en ese sentido, considera que la instrucción a la Gerencia General Corporativa debiera ser para que acompañe al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y permita atender lo requerido en el acuerdo", puesto que la Gerencia General Corporativa no es la que lleva a cabo el proceso, sino el Directorio.

Así, sugiere que se lea "para que acompañe al Directorio de la Asamblea de Trabajadores en el proceso de diálogo y permita atender lo requerido en el acuerdo de la sesión extraordinaria", esto, porque, luego, tendrá que informar a esta Junta Directiva al respecto.

Adicionalmente, que si se va a comisionar a la Presidencia y a la Gerencia General Corporativa, ambos deberán mantener informada a la Junta Directiva y no solamente la segunda, de tal modo que se lea "asimismo, ambas instancias mantengan informada a la Junta Directiva".

Finalmente, en el último párrafo se debiera agregar "mecanismos normativos correspondientes" y añadir, después de la palabra "proceso", conviene que se lea "y sin afectar la operativa normal del Banco". Además, después de la palabra "objetivos" parece que falta la palabra "proceso", para que se lea "alcance y divulgación de los objetivos del proceso".

Consulta, también, a qué se hace referencia al hablar de contar con los recursos necesarios.

La Presidenta, Sra. Badilla López, responde que se trata de recursos profesionales y, en la medida de lo posible, económicos, pero cree que ya eso está incluido en el Presupuesto, no obstante, si algo se escapa de las manos, vendría a esta Junta Directiva alguna solicitud.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece a la Presidenta por haberse involucrado en este tema y haberlo traído a colación a la sesión de esta Junta Directiva. Al mismo tiempo, desea reconocer el esfuerzo y, sobre todo, la iniciativa que tomó la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para tomar un liderazgo que era necesario en el ámbito nacional.

Cree que la situación que está atravesando el país requiere de ese liderazgo y la Asamblea de Trabajadores cuenta con el mecanismo, es decir, con los profesionales, los métodos y, sobre todo, con la legitimidad que le da una institución que desde 1986, cuando se creó, viene a representar en buena medida los intereses del sector trabajador de los costarricenses.

En ese sentido, considera que esta Junta Directiva debe apoyar esta iniciativa del Directorio, que se transforma en este acuerdo que la Presidenta ha compartido, con el fin de que puedan iniciar con el ansiado diálogo multisectorial en el que muchos están impulsando con el objetivo de analizar en forma conjunta y proponer soluciones inclusivas, multisectoriales y solidarias, para que el país retome la senda de la estabilidad y el crecimiento productivo para el bien de los costarricenses.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, comenta que ella expresó a la Presidenta que le pareció bien la propuesta de acuerdo y la iniciativa del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y cree, aunque no sabe si corresponde a esta o a la Junta Directiva Nacional, recoger la información de

todos los sectores de tal manera que se elabore una propuesta consensuada para afrontar la problemática actual y cree que un valor agregado a esta propuesta podría ser anotar algo más, porque, si bien se está planeando un foro y están la parte económica y el alineamiento a las pautas, hace falta enriquecer todo esto, precisamente, con una propuesta basada en la información de los sectores.

La Presidenta, Sra. Badilla López, resalta que hay mucho por hacer y que quienes integran esta Junta Directiva saben el liderazgo y la representación que hace cada uno y que este llamado al diálogo, de consenso y de construcción de una ruta era casi obligatorio y que se haga desde la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular de Desarrollo Comunal es importante.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, hace hincapié en la importancia de que todos estén preparados, porque han partido de la buena voluntad y de la fe, no obstante, nadie deberá extrañarse a partir de mañana respecto a los acuerdos y la iniciativa que tomó la Asamblea de Trabajadores, porque también hay gente que no quiere construir, por lo que insta a los Directores para que nada los haga retroceder.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo n.º 2-680-2020 correspondiente a la sesión n.º 680 del Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, que en lo conducente solicita que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal apoye el proceso de diálogo social donde participarán las organizaciones y sectores representados en esa instancia y que tiene entre sus principales objetivos el posicionamiento de nuestra entidad, la afirmación de su naturaleza especial y de gobernanza, así como poder cumplir su rol como órgano de representación de las y los trabajadores cotizantes y, por tanto, copropietarios de esta entidad.

2. Que la propuesta del Directorio de la Asamblea de Trabajadores es conteste y congruente con las Pautas, Políticas y Lineamientos vigentes definidos por el Plenario de Delegados y Delegadas, en cuanto a los alcances del instrumento vinculado a: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y FOMENTO DEL DESARROLLO NACIONAL. Específicamente es coherente la propuesta con lo numerales: 2.1.1 Ámbito Económico, referido a Gestión de Riesgos, Rentabilidad Financiera y sinergias productivas y de negocios con los sectores, el Fondeo y Colocación de recursos; 2.2.1 Ámbito Social: Generación de Empleo de calidad, inclusión y Fomento de Emprendimientos, así como la Comunicación Responsable para el posicionamiento de la marca; 2.3.1 Ámbito Ambiental: Incidencia del Conglomerado a la competitividad del país mediante una oferta que potencie el desarrollo desde la gestión de proyectos privados y públicos con carácter sostenible y amigables con el ambiente.

3. Expresar nuestro reconocimiento y felicitación al colegiado del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras por la determinación de proponer acciones concretas dirigidas a sumar esfuerzos para convocar un diálogo nacional a los diferentes sectores que conforman esta instancia de representación multisectorial, así como a otros actores estratégicos para el desarrollo social y económico del país. Lo anterior, con el objetivo de procurar construir en la diversidad de visiones, las rutas coincidentes para encauzar las soluciones a los principales temas que se debaten en el país y que impactan de forma sensible a las y los trabajadores, las empresas e institucionalidad pública, y, de manera general, al conjunto de nuestra sociedad.

4. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que acompañe al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en el proceso de diálogo social y permita atender lo requerido en el acuerdo de la sesión extraordinaria n.º 2-680-2020, celebrada el martes 6 de octubre, por el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

5. Comisionar a la Presidencia de la Junta Directiva Nacional y a la Gerencia General Corporativa para que representen y mantengan una participación decidida en las actividades principales y accesorias, actuales y futuras de este proceso que aseguren no solo el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y alcances propuestos por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en el acuerdo de su Directorio Nacional, sino también la defensa, el resguardo y el aporte del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en este proceso de concertación y construcción. Asimismo, se les solicita a ambas instancias que mantengan informado al pleno de la Junta Directiva sobre los avances y resultados de este proceso.

6. Se solicita a la Gerencia General Corporativa que bajo los mecanismos normativos correspondientes y con el objetivo de no afectar la operativa normal del Banco, contar con los recursos necesarios que permitan el éxito en el alcance y divulgación de los objetivos del proceso, de tal forma que se garantice el mayor valor agregado y los mayores beneficios de la participación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal como facilitador del proceso de Diálogo Social en el marco del Foro de Concertación propuesto por la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“1. Dar por recibido el acuerdo n.º 2-680-2020 correspondiente a la sesión n.º 680 del Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, que en lo conducente solicita que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal apoye el proceso de diálogo social donde participarán las organizaciones y sectores representados en esa instancia y que tiene entre sus principales objetivos el posicionamiento de nuestra entidad, la afirmación de su naturaleza especial y de gobernanza, así como poder cumplir su rol como órgano de representación de las y los trabajadores cotizantes y, por tanto, copropietarios de esta entidad.

2. Que la propuesta del Directorio de la Asamblea de Trabajadores es conteste y congruente con las Pautas, Políticas y Lineamientos vigentes definidos por el Plenario de Delegados y Delegadas, en cuanto a los alcances del instrumento vinculado a: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y FOMENTO DEL DESARROLLO NACIONAL. Específicamente es coherente la propuesta con los numerales: 2.1.1 Ámbito Económico, referido a Gestión de Riesgos, Rentabilidad Financiera y sinergias productivas y de negocios con los sectores, el Fondeo y Colocación de recursos; 2.2.1 Ámbito Social: Generación de Empleo de calidad, inclusión y Fomento de Emprendimientos, así como la Comunicación Responsable para el posicionamiento de la marca; 2.3.1 Ámbito Ambiental: Incidencia del Conglomerado a la competitividad del país mediante una oferta que potencie el desarrollo desde la gestión de proyectos privados y públicos con carácter sostenible y amigables con el ambiente.

3. Expresar nuestro reconocimiento y felicitación al colegiado del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras por la determinación de proponer acciones concretas dirigidas a sumar esfuerzos para convocar un diálogo nacional a los diferentes sectores que conforman esta instancia de representación multisectorial, así como a otros actores estratégicos para el desarrollo social y económico del país. Lo anterior, con el objetivo de procurar construir en la diversidad de visiones, las rutas coincidentes para encauzar las soluciones a los principales temas que se debaten en el país y que impactan de forma sensible a las y los trabajadores, las empresas e institucionalidad pública, y, de manera general, al conjunto de nuestra sociedad.

4. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que acompañe al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en el proceso de diálogo social y permita atender lo requerido en el acuerdo de la sesión extraordinaria n.º 2-680-2020, celebrada el martes 6 de octubre, por el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

5. Comisionar a la Presidencia de la Junta Directiva Nacional y a la Gerencia General Corporativa para que representen y mantengan una participación decidida en las actividades principales y accesorias, actuales y futuras de este proceso que aseguren no solo el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y alcances propuestos por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en el acuerdo de su Directorio Nacional, sino también la defensa, el resguardo y el aporte del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en este proceso de concertación y construcción. Asimismo, se les solicita a ambas instancias que mantengan informado al pleno de la Junta Directiva sobre los avances y resultados de este proceso.

6. Se solicita a la Gerencia General Corporativa que bajo los mecanismos normativos correspondientes y con el objetivo de no afectar la operativa normal del Banco, contar con los recursos necesarios que permitan el éxito en el alcance y divulgación de los objetivos del proceso, de tal forma que se garantice el mayor valor agregado y los mayores beneficios de la participación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal como facilitador del proceso de Diálogo Social en el marco del Foro de Concertación propuesto por la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores". (914)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

4.- Entrevistas candidatos SGO.

- Gerardo Abarca Monge.
- Daniel Mora Mora.

Al ser las **diecisiete horas con nueve minutos**, sale el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que la pregunta n.º 1 corresponde a la Directora, Sra. Villegas Alvarado, la pregunta n.º 2 corresponde al Director, Sr. Díaz Vásquez. Luego, los Directores, Sres. Hidalgo Chaves, y Espinoza Guido, hacen una pregunta libre cada uno.

Al ser las **diecisiete horas con nueve minutos**, ingresa el candidato al puesto de Subgerente de Operaciones, Sr. Gerardo Abarca Monge.

Así las cosas, da la bienvenida al Candidato al puesto de Subgerente de Operaciones, Sr. Gerardo Abarca Monge, y explica la dinámica de la entrevista: tendrá una duración de 20 a 25 minutos, donde esperan que se presente y comente cuáles son sus aspiraciones e intenciones en el puesto para el cual está concursando, luego de lo cual harán dos preguntas que están estructuradas y dos preguntas libres que harán miembros de la Junta Directiva.

El Sr. Abarca Monge, señala que los valores que rigen su accionar son: integridad, lealtad, liderazgo, compromiso e innovación. Está casado, tiene dos hijos y dos nietos.

En cuanto a sus estudios académicos, cuenta con una especialidad bursátil, Licenciatura en Administración de Negocios, Licenciatura en Contaduría Pública y Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas. Esto, aparte de su experiencia laboral, le ha permitido dar clases a nivel de bachillerato, licenciatura y maestría. Comenta que el último curso de maestría que dio fue en la Universidad Latina.

Además, tiene afiliación al Colegio de Contadores Públicos, Colegio de Ciencias Económicas y Colegio de Contadores Privados. Menciona que es contador privado y público. Además, se encuentra en la Asociación Solidarista del Banco Popular (Asebanpo) y en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Banco Popular.

Su experiencia laboral se remonta desde el año 79. Indica que tiene 41 años de trabajar en banca. Además, la mitad de su carrera bancaria ha sido en crédito. En este sentido, laboró en el Banco Anglo como asistente y analista de crédito de 1979 a 1986. Posteriormente estuvo en el Banco Interfin como analista y oficial de crédito de 1986 a 1994 y como gerente de crédito y subgerente general de 1994 al 2000 en el Banco Solidarista. Indica que fueron casi 21 años de trabajar en atención al público.

Luego, del 2000 al 2001 se desempeñó como asistente de gerencia, del 2001 al 2018 como director financiero corporativo y los últimos 23 meses se ha desempeñado como subgerente general de operaciones a. i., todo esto en el Banco Popular.

Indica que su experiencia en la Subgerencia General de Operaciones le ha permitido brindar soporte al negocio, básicamente relacionado con el tema de crédito, que es fundamental en su carrera en Contaduría, mientras que la otra mitad se encuentra en la parte financiera. La Subgerencia General de Operaciones cuenta con 841 funcionarios y considera que ha tenido el apoyo de todos y en realidad no ha tenido problemas o algún inconveniente y cree que es uno de los pocos directores que no ha tenido un órgano de proceso hasta la fecha, lo cual es feo de apuntar, pero es la realidad. Igualmente, considera que se lleva muy bien con las organizaciones sociales y con el sindicato nunca ha tenido un solo problema.

Por otra parte, su intención para el puesto es continuar con la línea que ha venido teniendo. En cuanto a sus logros en el Banco Popular, comenta que desde el inicio de su gestión, se comenzaron a dar ganancias de capital e inversiones en Gobierno, lo cual no se conocía antes de su ingreso en el Banco y de hecho él incorporó ese concepto en el Banco. Históricamente, se han dado más ₡25.000 millones registrados en ganancias de capital.

Además, indica que no se tenían líneas de crédito o una buena relación con bancos públicos o bien banca privada y se logró incorporar líneas con Bicsa y el BCIE. Otro concepto que introdujo al Banco Popular fue el de prospectos y captación de emisiones estandarizadas y para él era vital que el Banco llegara a hacerlo. Al respecto, no fue necesario contratar a un externo, sino que se capacitó al personal para hacerlo. Señala que cree mucho en el personal si se capacita.

Igualmente, comenta que los estados financieros han tenido opinión limpia, sin ajustes relevantes, se ha tenido una calificación alta de solidez y liquidez por parte de las calificadoras de riesgo, además de que los indicadores normativos se encuentran en un riesgo normal. Por otra parte, tuvo una participación en la implementación de T24.

Igualmente, propiamente en la Subgerencia, ejecutó cambios en efectivos en políticas de bienes realizables, tuvo participación en los planes estratégicos, tuvo la concreción del traslado del edificio principal, lo cual suena fácil de decir, pero es muy complicado, logró concretar el convenio de procesamiento de efectivo y transporte de valores con el Banco de Costa Rica. Indica que él cree que se pueden lograr muchas cosas actuando en conjunto con los bancos públicos.

Finalmente, tuvo participación efectiva en un plan de acción activo y contención de gasto. Comenta que está convencido que la parte pasiva de este Banco debe cambiar necesariamente para mantener los márgenes de intervención.

Externa que por las gestiones que ha realizado durante los dos últimos años le interesa continuar en el puesto de Subgerente General de Operaciones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación y señala que continuarán con las preguntas, tal y como se tenían estructuradas.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que la primera pregunta está relacionada con la experiencia y procede a leerla:

¿Cuál considera usted que haya sido el puesto que desempeñó con más éxito en su carrera y cuáles valores ha inculcado en esa posición que le llevaron a cumplirlo?

Además de contestar la pregunta, solicita que se diga por qué se considera de esa forma.

El Sr. Abarca Monge menciona que, de acuerdo con su historial, todos los puestos que ha desempeñado han sido exitosos. Sin duda alguna, ha sido un cúmulo de experiencia, que fue primero como analista, luego como oficial de crédito, luego como gerente de crédito y luego como subgerente general. Menciona que en todos los puestos que desempeñó, los resultados fueron, a su criterio, muy satisfactorios y no se arrepiente de todas las actividades que ha realizado.

Ahora bien, cree que con el tiempo y su experiencia los mejores puestos han sido los más recientes, de hecho, se queda con las experiencias actuales. Por ejemplo, el convenio que acaban de hacer con el Banco Costa Rica es una idea que siempre había tenido, ya se cumplió y eso para él es más satisfactorio que incluso el tema laboral.

Además, se queda con la participación que tuvo en la fase I y II del COVID. Indica que esta participación no fue solo suya, sino de todo el equipo de trabajo del Banco, pues obtener esos resultados y saber que esta institución está llegando a personas necesitadas o desempleadas, y la contribución que de forma directiva y colectiva que se logró con el equipo de trabajo es una de las cuestiones que más lo ha llenado de satisfacción.

En conclusión, esta parte más reciente, quizá por el perfil que ha tenido, es de las que más se siente satisfecho. Además, señala que ahí están implícitos todos los valores que citó al principio, como lo son la integridad, la lealtad, la vigilancia, el compromiso y el tema de innovación en tiempo de crisis. Reitera que todo lo que se ha hecho recientemente le genera mucha alegría, más que a título profesional, por la razón social de ser del Banco.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, procede a leer la siguiente pregunta:

¿Cuál es su visión del rol del Banco en el diseño de estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de qué forma, desde su posición, podría incrementar la relación con sus propietarios, con productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales?

El Sr. Abarca Monge externa que cree en un banco totalmente digital, pero que de igual forma pueda llegar a todas las comunidades. Además concibe una institución totalmente transformada, desde el punto de vista digital.

Específicamente, en la Subgerencia General de Operaciones tiene una actividad que no ha citado, pero que responde a esta consulta, que tiene que ver con incorporar un RP, lo cual es muy importante para todas las áreas de soporte al negocio, para la Dirección Financiera y las áreas administrativas. En este sentido, todas las economías de escala y la mejora de eficiencia producto de esta automatización se va a trasladar finalmente a quién se quiere. Es decir, se trata de ser más eficientes, para trasladar eso a las clases más vulnerables y está hablando también de las que componen la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que tienen sectores muy vulnerables, especialmente en este momento y lo que se requiere es ser más eficientes y bajar las tasas de interés a plazos más largos.

Indica que este es un reto, que no solamente tiene él, sino que se trata de un equipo y evidentemente, en la forma en la que eventualmente sean más efectivos, pueden ser más ágiles, pues hay que reconocer que el Banco es lento, pero el reto solo se logrará siendo más eficientes, en todo lo que refiere a las plataformas digitales. En este sentido, en la fase I del COVID ha provocado que se atienda mejor a los sectores vulnerables y esto se logra con tecnología y administrando el margen de intermediación financiera. Indica que esto último lo dice porque también el Banco tiene que ser sostenible en el tiempo, es decir, se tiene que ser un Banco sólido, que cuente con liquidez y que se sea competitivo en plazos para beneficio de todos los sectores que conforman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que continuarán con la pregunta libre.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, indica que el Sr. Abarca Monge ha tenido una experiencia importante en el Banco, además de en el sector privado y tiene experiencia en Subgerencia de Operaciones de forma interina. Por lo que pregunta que, conociendo los aspectos más importantes que ha señalado la Auditoría Interna, la Dirección Corporativa de Riesgos y demás, sobre los temas que no han permitido que el Banco avance, pues todavía se siente como un banco lento o un banco que en términos de tecnología se ha quedado rezagado, respecto a competidores como Banco Nacional o BAC, cuál sería su propuesta o qué podría hacer el Banco para mejorar y tener una respuesta mucho más efectiva.

Indica que esto lo pregunta viéndolo como una visión global de equipo gerencial. Además, consulta qué contribución haría o cuál es el papel que ve que se debe desempeñar desde el área de operaciones para ver un banco transformado digital y completamente diferente.

El Sr. Abarca Monge menciona que muchas de las observaciones de la Auditoría Interna del Banco tienen que ver con la mejora de procesos. Igualmente, se encuentra en crisis el riesgo operativo al no tener automatizadas todas las operaciones. Es decir, hay riesgos operativos en todos los ámbitos, ya sea en la parte de contabilidad, en la parte de manejo de liquidez, en las áreas de soporte al negocio y en cuanto a la oportunidad de formalizar operaciones de crédito. También hay observaciones en los riesgos inherentes a entidades de control interno, como lo puede ser la Ley 8204, que para él es muy importante.

En este sentido, está completamente convencido de que la forma de entrada de corregir esto es por medio de RP. Comenta que él es el líder de este proceso y lo tiene a su cargo con un asistente y evidentemente se necesita apoyo. Indica que en la banca privada usualmente le era muy sencillo solucionar este tipo de situaciones, mientras que hay una complicación en la banca pública, respecto a todo el proceso administrativo para encontrar una solución, pues se actualiza cuando el banco la adquiere.

Indica que el RP es todo lo que tiene que ver con el *front office* y ahí se estaría mejorando mucho la eficiencia. Comenta que hubo un aplicativo que está muy relacionado con automatizar el tema de proyecciones financieras. Destaca que este es un proceso que nunca pasó por recomendaciones de la Auditoría y espera pensar que se va a hacer lo propio con el RP, entendiendo que contempla muchos módulos como recursos humanos, contabilidad, gestión administrativa, presupuesto y demás. Cree que con esto se resolverían muchos de los problemas concentrados en las recomendaciones de la Auditoría.

Por otra parte, resalta que es un fiel creyente en los convenios de economía de escala con otras instituciones. Por ejemplo, el tema de transporte de valores no parece muy relevante pero sí lo es para el Banco y si no se ha hecho publicidad al respecto es porque no les conviene, dado que hay un monopolio con una transportadora de valores y se quiere minimizar el riesgo al momento en el que se den cuenta, pero la realidad es que ya se tiene más de un mes de estar procesando efectivo con el Banco de Costa Rica e incluso utilizando la transportadora de valores.

Indica que cuando hacían reuniones con tesoreros, gerentes financieros, subgerentes y con el gerente general, él decía que era increíble como el Banco Popular estaba enviando dinero para la zona de Guanacaste, Perez Zeledón o Limón, mientras que los carros de ellos traían esos recursos hacia San José. Eso ya no pasa, pues esos recursos que traían hacia San José, finalmente se dejan allá, en cualquier zona del país. Cita esto pues cree en esa reciprocidad de negocios que pueda llevar a lo sugerido.

También se mencionó el tema de la gestión de riesgos y manifiesta que asocia esto a los riesgos operativos. Por ejemplo, hay muchos riesgos operativos en la parte de Tesorería y en el Área de Soporte al Negocio, en el que les toca revisar y controlar todo lo relacionado con temas de control interno y la Ley 8204. Evidentemente, él quisiera que esto se encuentre totalmente automatizado, para mitigar todos los riesgos a los cuales se hace referencia y definitivamente le incomoda tener tantas recomendaciones pendientes de la Auditoría, comenta que esta es una tarea de no acabar y cree que la única forma tiene que ver con automatizar por prioridades, desde la transformación digital con un enfoque clientecéntrico, pero no se puede obviar desde la Subgerencia General de Operaciones lo que corresponde a la automatización de los procesos, pues está claro que donde se ha hecho, esos recursos van al negocio.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que en reiteradas ocasiones, él ha hecho referencia al indicador de eficiencia operativa, que es uno de los más importantes en términos de gestión y últimamente se ha venido apreciando que, por diferentes circunstancias, se ha deteriorado bastante.

Por esto, quisiera plantear una pregunta respecto a ese tema. Además, se debe tener en cuenta que el Banco Popular forma parte de un Conglomerado y que las subsidiarias representan un peso muy relevante. En este sentido, pregunta cuáles son los tres cambios sustanciales que debe realizar el Banco Popular, para mejorar la eficiencia operativa y cuáles son las estrategias que impulsaría como Subgerente General de Operaciones para implementar esos cambios y que todo esto redunde en la mejora de las utilidades del Conglomerado.

El Sr. Abarca Monge indica que el indicador de eficiencia operativa es fundamental y es lamentable su desmejora, dado que se venía con tres años de una mejora radical, aunque tampoco esto satisface lo que se había proyectado.

Para este año, evidentemente se tiene un indicador con una tendencia decreciente. Al respecto, comenta que hay una combinación de factores. Por ejemplo, en lo que tiene que ver con los ingresos, se están impulsando leyes en los que se les mina la posibilidad de ser más eficientes en esto. La más reciente es la disminución en el cobro de comisiones que el Banco realiza en cuanto a las tarjetas de crédito y débito. Indica que esto es algo que no pueden controlar, si bien controlan el gasto, especialmente el gasto administrativo, gastos de personal y otros gastos anexos.

No obstante, se están presentando situaciones contrarias a la generación de ingresos a tal punto de que, si se tenían proyecciones de ingresos por servicios de ₡35.000 millones para estos meses y para el año entrante, la proyección en la actualidad es de cerca de ₡15.000 millones o ₡20.000 millones, por lo que el resultado ahí no va a ser favorable y no ayuda mucho para responder a la consulta

Ahora bien, entre las estrategias se encuentra en reforzar y facilitar a las empresas del Conglomerado cualquier requerimiento, entendiendo que el aporte que ellos dan se suma a las utilidades del Conglomerado.

Por otra parte, comenta que desde hace año y medio hacia acá, especialmente en los últimos seis meses, prácticamente el 100% de todas las gestiones que se hacen con bolsa se hacen con Popular Valores, esto va como un aumento a las utilidades de las Sociedades y consecuentemente a las del Banco.

Igualmente, se tiene la actividad, que este punto de definirse, de contar con un custodio internacional. Por ejemplo, la Operadora tiene la custodia en el Banco de Costa Rica, cuando ese ingreso perfectamente puede quedar en el Banco Popular, incluso representando un menor gasto para la Operadora que el que paga al Banco Nacional.

Expresa que en el tema de la eficiencia operativa, un ingreso que contribuye en ese resultado tiene que ver con lo que eventualmente se pueda hacer con las Sociedades. Adicionalmente se debe trabajar en el aspecto de las contrataciones públicas y se está haciendo lo propio en materia de recurso humano y sistemas, pues no está bien que las Sociedades contraten por su cuenta, pudiendo el Banco realizar contrataciones corporativas, dado que ahí hay una economía de escala.

En materia de Popular SAFI, indica que es clarísimo que la prioridad es con ellos y si no se tienen más recursos es porque evidentemente hay límites normativos. Por ejemplo, hay un 20% de capital de reserva del Banco que por normativa debe cumplirse y si no fuera por eso se tendrían mucho más recursos de los que ya se tienen en Popular SAFI. Cita estos aspectos puntuales, pues sin duda alguna para mejorar el indicador de eficiencia, debe darse esa relación de ganar-ganar con las Sociedades.

Por otra parte, también se encuentra el tema de convenios con bancos públicos. En este sentido, por ejemplo, si se pagaba por trasladar recursos con la empresa actual unos ₡300.000, hoy está costando ₡20.000 ese servicio, lo cual es una diferencia considerable. Por esto, considera que la forma de mejorar ese indicador de eficiencia en el tiempo tiene que ver con temas como los que ha mencionado.

Señala que ya mencionó la estrategia corporativa del Conglomerado. Además, indica que se pretende hacer convenios no solo en la parte de soporte al negocio, sino también en áreas administrativas, en las que se podrían aprovechar las sinergias que se requieren.

Comenta que se quisiera que no sea afectada la cuestión de ingresos por eventos externos al Banco, pero eso se podría resolver con la automatización de todos los procesos y la dedicación de ese recurso humano al negocio. Manifiesta que ya hay acciones concretas para trasladar esos recursos. Acota que cuando se dio el traslado de la bóveda, había dos divisiones: una que procesaba lo relativo a cajeros automáticos y otra procesando efectivo, cada una con un director diferente. Finalmente cuando se completa el traslado del personal a la Uruca y a Pavas se dieron seis funcionarios al negocio, lo cual puede permitir incrementar los ingresos, que con estas leyes pueden sufrir disminuciones.

Así pues, él cree fielmente en la mejora de procesos con la colaboración de las áreas técnicas, el tema del RP y mejorar la parte del gasto con esa mejora de procesos. Hay aspectos que también deben considerarse en los que no le gustaría tomar acciones, pero definitivamente la movilidad laboral voluntaria es una acción que está presente y que podría ayudar a bajar el indicador de eficiencia, que incluso se quisiera por debajo del 50%. Así pues no ve que esta no vaya a ser una de las acciones que la Institución responsablemente implemente.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y nueve minutos** finaliza su participación el Sr. Gerardo Abarca Monge.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que se procederá a continuación con la segunda entrevista, para lo cual se unirá a esta sesión el Sr. Daniel Mora Mora.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y tres minutos** ingresa a la Sala de Sesiones e inicia su participación el Sr. Daniel Mora Mora.

La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda al Sr. Daniel Mora Mora y le agradece por su interés en tomar el proyecto de formar parte del Banco Popular. Le explica que la dinámica es disponer de treinta minutos en total para escuchar su presentación (seis minutos) y luego realizarle cuatro preguntas.

El Sr. Mora Mora saluda a todos los presentes y menciona que posee una Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, fue el gerente general de Coopebanpo R.L. por 28 años y, a partir del año 2016, asumió la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooquite R.L. en el cantón de San Carlos.

Expresa que, en cuanto a su vida personal, asumió la crianza de sus dos hijos a temprana edad y considera que es uno de sus proyectos más exitosos, pues se convirtieron en un ingeniero químico y un economista respectivamente.

Expresa que tiene 56 años y nació el 11 de julio de 1964, el mismo día en que fue aprobada la Ley Orgánica del Banco Popular, por lo cual celebra la creación del Banco y su cumpleaños de forma conjunta. Manifiesta que fue criado en una familia de valores intachables, entre los cuales está el amor por el trabajo, y también le gusta mucho crear espacios para la recreación, que en su caso es el ciclismo.

Enfatiza que tiene una sólida disciplina de trabajo, es muy responsable y tiene un alto sentido de compromiso como valor. Además, es muy perseverante y esta cualidad ha constituido un factor de éxito en su vida. Posee visión de largo plazo y siempre cree en que la estrategia se construye con el corto plazo, pero viendo el largo plazo. Considera que hay muchos factores estratégicos que se pueden trabajar y es un convencido de la valoración del trabajo mediante metas y objetivos.

Añade que se graduó en la Universidad de Ciencia y Tecnología como Máster en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas. Tiene una Licenciatura de la Universidad Interamericana y también posee certificación del INCAE de Alta Gerencia. Ha sido profesor universitario durante siete años en la Universidad Nacional en las materias de estrategia y análisis financiero.

Menciona que entre los eventos importantes de su carrera profesional está el haber asumido a sus 34 años la gerencia general de la Cooperativa del Banco Popular y durante su gestión se logró convertir en la octava cooperativa a nivel nacional. Asimismo, ayudó a promulgar una ley que permite a las cooperativas de ahorro y crédito administrar la cesantía de los trabajadores, por lo cual Coopebanpo actualmente administra la cesantía de los empleados del Banco Popular que son sus asociados.

Esta posibilidad se construyó por medio de negociaciones con la Junta Directiva Nacional y con el Sindicato Sibanco, que es el garante de la Convención Colectiva de Trabajo vigente en el Banco Popular, de manera que hoy está constituido un fondo donde es administrada democráticamente la cesantía ya sea por la asociación solidarista o por la cooperativa, según sea la elección de la persona trabajadora del Banco Popular.

En Cooquite R.L., como gerente general, se han obtenido los mejores resultados de la historia de esta Cooperativa y, cuando asumió ese cargo en el año 2016, esta se encontraba en problemas financieros, por lo cual le correspondió trabajar muy fuertemente sobre todo para recuperar la credibilidad de los empleados y de los asociados, pues hace 20 años Cooquite R.L. era una cooperativa exitosa y actualmente se logró recuperar esa posición no solo a nivel nacional, sino también en la región de Centroamérica y Suramérica, no con negocios, sino con prestigio y algunos proyectos de transcendencia internacional.

Manifiesta que ha sido gerente líder en el proceso de gestión de la calidad y obtuvo la denominación de *Gerente de Éxito* en un proceso de gestión de la Metodología de Franklin Covey, sobre todo en la implementación de la estrategia. Por dos años fue el presidente del Colegio de Ciencias Económicas y también fue su tesorero por un año. Durante su gestión se construyó la estrategia de este Colegio y un gobierno corporativo que se

constituyó en uno de sus pilares fundamentales. Expresa que actualmente es el principal patrocinador de la implementación de un *core system* marca Oracle de calibre internacional para Coocique R.L.

Comenta que en los últimos cinco años ha construido los mejores resultados de la historia de dicha Cooperativa y en el año 2018 se generó el mejor índice de morosidad de los últimos cuatro años de esta.

Indica que se ha enfocado en cambiar la estrategia de negocios, sobre todo la mezcla de cartera y el énfasis en el crédito productivo, pues cree fielmente en la generación de empleo y en el mejoramiento de la calidad de vida de las familias costarricenses. Destaca que por medio del programa de financiamiento de pymes se ha generado 8000 empleos directos y se viene desarrollando un programa de acompañamiento para ellas, pues la Cooperativa no solo presta dinero, sino que forma parte de una estrategia de gestión de proyectos con el asociado.

Enfatiza que Coocique R.L. es un caso de éxito del Sistema de Banca para el Desarrollo y así fue declarada mediante la asesoría que dicho Sistema recibe del INCAE. Además, se está impulsando la modernización tecnológica con soluciones de clase mundial.

Expresa que el primer factor importante por el cual propuso su nombre para el puesto es porque cree en el rol del Banco Popular y su Conglomerado, pues el Banco Popular es una entidad bancaria de primera línea a nivel regional y tiene el músculo necesario para hacer maravillas en Costa Rica.

Aclara que es un líder que cree en el trabajo en equipo y normalmente se cuenta entre los primeros para emprender un trabajo juntos. Le interesa mucho la innovación tecnológica permanente de la entidad, pues está demostrado que la columna vertebral de una entidad financiera es y seguirá siendo la tecnología y la seguridad asociada a esta, y un ejemplo de ello es esta sesión en formato mixto, presencial y virtual.

Destaca que es un hombre de transparencia y de trabajo en equipo; confía en sus colaboradores y trabaja sobre la base de la confianza, de manera que, si la junta directiva confía en él y él en la junta directiva, el trabajo es más fácil y fluye más dentro de los intereses de la entidad.

Afirma que cree en los cambios paulatinos, pues en una entidad financiera se deben hacer cambios graduales y le parece que la estructura del Banco debe ser modificada gradualmente. Anota que la cartera de crédito de consumo representa más del 40% de la cartera total y se está en un momento coyuntural del país, donde la economía ha estado descendiendo de forma importante, el nivel de endeudamiento de las personas ha estado creciendo y se debe trabajar para identificar cómo se puede servir a la clase no bancarizada.

Enfatiza que su propósito es trabajar fuertemente con la entidad y servir con valores y principios, y sobre todo teniendo clara la estrategia institucional.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece y procede con la primera pregunta. Indica que el Sr. Mora Mora ha hablado mucho de sus logros, pero le gustaría saber cuál considera que ha sido el puesto que desempeñó con más éxito en su carrera y cuáles valores ha inculcado en esa posición.

El Sr. Mora Mora responde que uno de sus principales logros es haber sido padre de familia, sacar a sus hijos adelante y hoy tener dos excelentes seres humanos en su vida personal. En su vida profesional, asumió el reto en una entidad financiera de más de ₡200.000 millones de activos, donde hubo que trabajar intensamente, porque los indicadores de esa entidad no eran buenos y el Banco también estaba involucrado debido a que tenía una cartera importante en esa cooperativa. Reseña que esa cooperativa en aquel entonces tenía una misión y una visión equivocadas, con un plan estratégico dentro de una gaveta.

Considera que el trabajo en equipo que se ha venido realizando dentro de la cooperativa es fundamental, así como el valor de la confianza en las personas. Cree en la incorporación de jóvenes en la fuerza laboral, de manera que actualmente más del 50% del personal de la cooperativa pertenece a la generación del milenio y son personas con muchos deseos de trabajar e innovar.

Le ha correspondido "amarrarse fuerte" a la silla gerencial para sacar adelante la cooperativa y su futuro es importante porque forma parte del 20% de las entidades de la economía social que son supervisadas. Este trabajo ha estado muy basado en principios y valores éticos como el trabajo, la credibilidad, el compromiso, la honestidad y el liderazgo.

Aclara que él solamente ha sido el estratega, pues el trabajo cooperativo lo realiza toda la estructura de la organización y considera que esta visión integral de trabajo en equipo ha sido uno de los factores de éxito para sacar adelante esa entidad financiera.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece por la respuesta y le concede la palabra a la Directora, Sra. Fernández Garita, para que proceda con la siguiente pregunta.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta cuál es su visión del rol del Banco en el diseño de estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de qué forma, desde su posición, podría incrementar la relación con sus propietarios, con productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales.

El Sr. Mora Mora responde que lo primero, a partir de una eventual posición como Subgerente de Operaciones, es preocuparse por el índice de eficiencia de la entidad, la cual tiene una utilidad necesaria para lograr la proyección social que el Banco requiere y una alianza directa con los diferentes sectores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Opina que este es el momento más oportuno para integrar esfuerzos en todo sentido, sobre todo ante la situación económica que experimenta el país por la pandemia. Destaca el esfuerzo de parte de los sectores de la producción. Ahora corresponde revisar qué se podría hacer con el más de medio millón de personas desempleadas actualmente, qué tipos de emprendimiento se podrían desarrollar con ellas. Se podría integrar el músculo financiero del sector solidarista, cooperativo y de desarrollo comunal (que muchas veces contribuyen de manera integral en las comunidades); pues todos son actores importantes y estratégicos para el país en medio de la recuperación económica. Opina que juntos, los sectores podrían hacer maravillas en el país, porque tienen el deseo de hacerlo. La economía social busca la equidad de la riqueza de la gente y el único resultado de este ganar-ganar será para los trabajadores del país a través de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y las diferentes instancias existentes para unir esfuerzos.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, pregunta lo siguiente: desde la Subgerencia de Operaciones, se ha basado el plan estratégico en la triple línea base (parte económica, social y ambiental). En la presentación se mencionó el seguimiento de objetivos. Agrega que se ha tratado de alinear al Banco con el plan estratégico, entonces, a grandes rasgos ¿cuáles serían las acciones por aplicar respecto al área económica, ambiental y social desde la perspectiva del plan estratégico del Banco Popular?

El Sr. Mora Mora agradece por la pregunta y dice que da mucho de qué hablar. Responde que la estrategia institucional debe estar segmentada en esos tres pilares: el económico, el social y el ambiental. En el primero dice que haría los cambios necesarios para buscar la mayor eficiencia posible en los indicadores y que el Banco, sin maltratar al ahorrante o a quien se encuentre en la etapa activa del Banco, para generar la mayor utilidad posible. Dicha utilidad la orientaría al aspecto social. Dice estar convencido de que la unión de pobreza solo da pobreza, pero la unión de riqueza solo da riqueza. La riqueza no es solamente económica, sino social también.

Entonces, ¿cómo el Banco puede llevar a los sectores sociales esa riqueza? Se requiere el esfuerzo necesario para generar esa parte económica. Respecto de la parte ambiental, comenta que se trata de un compromiso con el país. Costa Rica está orientado a ser carbono-neutral y, por ende, a determinar cuál es la huella de carbono del Banco, para hacer los esfuerzos necesarios para certificarse como carbono-neutral. Además, dice que contribuir con el ambiente es fundamental para mantener el equilibrio entre el plan estratégico y la triple línea base.

Sin duda, manifiesta que trabajaría fuertemente para que el Banco pueda cumplir con los otros dos pilares.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta lo siguiente: a partir de la experiencia del Sr. Mora Mora, quisiera saber cuáles serían las acciones y estrategias que, en su opinión, debería ejecutar el Banco para hacer crecer las carteras de crédito, principalmente el crédito productivo; apoyando a las pymes, pero, además, a los aliados del Banco (se refiere a los sectores). ¿Qué propondría o cuáles serían las acciones o estrategias por emplear?

El Sr. Mora Mora, agradece por la pregunta. Responde que el Banco Popular, para su persona, es un banco de segundo piso con el que cuentan los sectores sociales de la economía. En algún momento, cabe decir, algunos sectores tuvieron su propio banco, pero este es el Banco por naturaleza propia. Entonces, es posible desarrollar estrategias conjuntas. Dice ser amante de las economías de escala. Existen muchas cosas que se podrían hacer, como la integración de servicios en el aspecto tecnológico y, si no se puede hacer en el *software*, al menos en el *hardware* se podrían combinar algunas actividades.

Agrega que existen muchas actividades de gestión y, sobre todo, se podría determinar un equilibrio para ganar-ganar todos. Sería oportuno considerar las diferentes fortalezas de los sectores que podrían servir al Banco. También identificar las fortalezas del Banco que se podrían trasladar a los sectores para saber cómo podrían lograr que la cartera de crédito, aunque esté en descenso desde el 2017, aumente. Opina que el crédito productivo debería tener un valor agregado. Considera que el Banco es muy trabado en cuando a la agilidad del crédito. Dice que se haría una revisión importante de los temas relacionados con el crédito, de modo que llevaría el crédito productivo a tener un valor agregado. Esto significa brindar acompañamiento, asesoría en la gestión, pues, muchas veces, se asesora a una persona durante el análisis del crédito, pero luego se deja sola durante el resto del proceso. Mucha gente sabe producir cerdos en la zona norte, pero desconocen cómo interpretar un estado financiero, generar un flujo de caja o un plan de negocio.

Comenta que, una vez, un alto ejecutivo le dijo que el Banco no puede ser la gente que avala, pero sí puede adecuar herramientas más eficientes y eficaces para la toma de decisiones. Añade que las pymes conforman un sector muy importante de la economía y en el que participa más del 70% de la economía nacional e internacional y se podría trabajar muy bien en él.

Si bien no pueden dejar de lado el crédito de consumo, deberían desacelerar los motores, por las nuevas disposiciones de que ya no es tan fácil retener en la fuente el crédito del consumo. Deben revisar, también, los niveles de endeudamiento del crédito de consumo. Por ende, aplicaría fuertes alianzas estratégicas con los sectores. Dice que al sector comunal le gusta mucho el producto o servicio de dicho crédito, de manera que el Banco debería investigarlo y conocer las experiencias del club de América en cuanto al microcrédito, que se trata de bancarizar lo que no ha sido bancarizado aún y que está en manos equivocadas y, en muchas ocasiones, la gente paga con la vida, inclusive.

Por ende, el Banco tiene la responsabilidad social de entrar en esos sectores y qué mejor alianza se podría hacer que con los sectores de la economía social. En ese punto se podría hacer un trabajo conjunto, mediante el convencimiento de que lo podrán lograr. Este es el momento para hacerlo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece al Sr. Mora Mora por su participación.

Al ser las **dieciocho horas con veintitrés minutos**, finaliza la participación el candidato para Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora.

ARTÍCULO 5

5.1.1.- Los señores Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, y Gerardo Abarca Monge, Subgerente General de Operaciones a. i., remiten presentaciones sobre los resultados de calidad de la cartera crediticia de agosto y con corte al 6 de setiembre del 2020 y sensibilización de utilidad neta proyectada del año 2020, y la aplicación y efectos del artículo 172 del Código de Trabajo sobre deducciones de planilla. (Ref.: GGC-1476-2020 y SGO-589-2020)

Al ser las **dieciocho horas con veintiséis minutos**, inicia la participación del Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que, en vista de que ese estudio tiene corte al 6 de setiembre, las condiciones han cambiado sustancialmente. Por ende, propone dar el documento por recibido y presentar luego un informe actualizado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibidos los oficios GGC-1476-2020 y SGO-589-2020, mediante los cuales los señores Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, y Gerardo Abarca Monge, Subgerente General de Operaciones a. i., remiten presentaciones sobre los resultados de calidad de la cartera crediticia de agosto y con corte al 6 de setiembre del 2020 y sensibilización de utilidad neta proyectada del año 2020, y la aplicación y efectos del artículo 172 del Código de Trabajo sobre deducciones de planilla.

2. Solicitar a la Administración que remita, en el menor plazo posible, información más actualizada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibidos los oficios GGC-1476-2020 y SGO-589-2020, mediante los cuales los señores Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, y Gerardo Abarca Monge, Subgerente General de Operaciones a. i., remiten presentaciones sobre los resultados de calidad de la cartera crediticia de agosto y con corte al 6 de setiembre del 2020 y sensibilización de utilidad neta proyectada del año 2020, y la aplicación y efectos del artículo 172 del Código de Trabajo sobre deducciones de planilla.

2. Solicitar a la Administración que remita, en el menor plazo posible, información más actualizada”. (922)

ARTÍCULO 6

5.2.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, 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’, así como el criterio de la Dirección Jurídica DIRJ-1183-2020. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-24-2020-Art-6)

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, explica que, debido al tamaño de la política, se dividió en dos partes. Por ende, cuando fue coordinadora del Comité, se vio la primera parte, pero luego se vio la segunda parte cuando la coordinación fue del Sr. Óscar Hidalgo Chaves.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, informa que el Comité debía, de acuerdo con el plan de trabajo, hacer una revisión del reglamento del Sistema de Evaluación del Desempeño. En efecto, el tema se vio en dos sesiones. El documento contiene observaciones de forma.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y tres minutos**, inicia la participación de la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, detalla que la estructura sugiere realizar una revisión anual de la política. Se decidió en la primera sesión conocer cada artículo, para hacerles ajustes. En todo caso, la política debía analizarse, en su totalidad, en setiembre.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, explica que expondrá sobre la atención de un acuerdo tomado por la Junta Directiva en el que se solicita que todos los instrumentos relacionados con planificación y temas estratégicos se revisen constantemente. Debido a ello, se efectuaron algunos ajustes en el reglamento. Coincidió en el plan de trabajo del Comité de Nominaciones y Remuneraciones la revisión de todos estos instrumentos, de manera que están atendiendo varios acuerdos a la vez.

Inicia por comentar que el reglamento surgió en el 2015, debido a algunas recomendaciones de la Contraloría General de la República, cuando se hizo una inspección en el Banco sobre el modelo de evaluación del desempeño y el pago del incentivo correspondiente.

Posteriormente, en el 2018 se aprobó una serie de modificaciones al Reglamento, a fin de que su alcance fuese para todo el Conglomerado. Anteriormente, algunas de las sociedades contaban con modelos diferentes de evaluación. Era necesario uniformarlo, dado que los esfuerzos se consideraban como un solo grupo. Entonces ahora el Reglamento cuenta con un amplio contenido y en algunas condiciones importantes que debían ser valoradas por las Juntas Directivas y los Gerentes Generales de las sociedades anónimas. Todo se concretó y se reunió en un solo Reglamento, el cual está en vigor.

Luego informa que se ha atendido un acuerdo de Junta Directiva tomado en junio de 2020 en el que se instruye a la Administración para que esta actualice los instrumentos de planificación de manera progresiva, con el fin de mantener su vinculación y alineamiento.

Entonces, desde junio iniciaron con la revisión del documento y se le aplicaron algunas modificaciones pequeñas de fondo y forma. Señala que es hasta que se pone en práctica lo establecido en el Reglamento se vuelve evidente la necesidad de actualizar algunos conceptos o mejorarlos, para una mejor interpretación.

Debido a lo anterior, informa que parte de las gestiones realizadas fue aplicar los ajustes al documento, de acuerdo con la disposición de la Junta Directiva. Luego, mediante un oficio, se remitió al Reglamento ajustado al órgano director. También se atendió otro acuerdo en el que se les solicita a todas las direcciones del Banco un criterio proveniente de la Dirección Jurídica antes de remitir este tipo de documentos.

Consecuentemente, la Dirección Jurídica le señaló una serie de observaciones de forma al documento y lo remitió de nuevo a la Dirección de Capital Humano con algunos ajustes, en julio. Después, la propuesta debía ser remitida a la Gerencia General para elevarlo a la Junta Directiva. Sin embargo, en ese momento se recibió una convocatoria de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, donde se solicitó a su persona asistir para atender un acuerdo del Comité de Nominaciones y Remuneraciones, el cual solicita eliminar del Reglamento en mención un artículo sobre la responsabilidad de dicha Comisión por velar sobre el Reglamento. No obstante, el requerimiento era eliminar la parte que estaba incluida al respecto dentro del Reglamento de comités y comisiones.

Por ende, se revisó y eliminó lo correspondiente. Asimismo, se analizaron los ajustes propuestos. Entonces, la Comisión Técnica tomó el acuerdo 22-ACD-86, donde se solicita que los cambios vistos durante la sesión sean remitidos nuevamente al Comité Técnico de Asuntos Jurídicos, para una valoración final.

A continuación, informa que dicha Comisión revisó el documento para asegurar que los ajustes se aplicaran de acuerdo con lo dispuesto. En seguida se remitió al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, el cual revisó todo el texto y los ajustes propuestos. En agosto se acordó aprobar la propuesta de ajustes, para que fuese trasladada a la Junta Directiva Nacional. Por consiguiente, el Reglamento ha pasado por diferentes filtros y se le han aplicado algunos ajustes.

Ahora bien, informa que en todo el texto se cambió el concepto del *Balance Scorecard* (BSC) por Cuadro de Mando Integral (CMI). Otro cambio es que donde se menciona *perspectiva financiera*, se ajustó por *resultados en la triple línea base*, en congruencia con la actualización de la estrategia global del Conglomerado. Este ajuste se aprecia en los artículos 12 y 15 del Reglamento.

Luego informa que se eliminó el capítulo 8, dado que el Comité de Nominaciones y Remuneraciones tiene definidas sus responsabilidades dentro del Reglamento de Comités y Comisiones, entonces así no se repite la información.

Hubo otros artículos que sufrieron cambios menores, como el caso del artículo 20, donde dice que se hace referencia a que la *aprobación de los parámetros de la Gerencia General se 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 de las Sociedades*. Todo esto para un mejor entendimiento, aclara.

Después explica que el artículo 11 es el que sufrió el cambio más de fondo y de entendimiento, ya que se amplió un concepto para evitar dudas, como las que se han presentado en años anteriores. Se trata de cuando una sociedad podría pagar el incentivo, si es que no se cumple con la meta de utilidad neta en el Conglomerado. Por ende, el artículo se redactó así:

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

Esto quiere decir que, si una unidad estratégica no logra su meta de utilidad neta individual no tendrá derecho a optar por el incentivo, aclara.

Indica que en el artículo 13 mejoran la redacción, con el fin de hacer la aclaración en qué momento no se obtiene el incentivo por incumplimiento de subllaves de pago. Recuerda que las subllaves de pago corresponden al concepto de la gestión ordinaria, por lo que en este artículo se aclara que en el caso de que alguna área no cumpla con sus subllaves de pago, aunque el Banco Popular haya alcanzado las suyas, esta dependencia no obtendrá el incentivo económico.

En cuanto al artículo 16 hicieron un cambio de forma, en el cual hacen referencia al CMI institucional, pues antes decía *organizacional*, actualmente dice *institucional*. En el artículo 17 eliminaron que las Direcciones son las responsables de la elaboración del *Balanced Scorecard*, sino que la responsabilidad es de las jefaturas del Conglomerado, pues este concepto estaba reducido cuando hicieron la modificación 2018, además es de forma en el alcance del reglamento.

Con respecto al artículo 4: Balance de desarrollo personal, explica que esta es la herramienta que mide la gestión de los funcionarios que no tienen responsabilidad de jefatura y lee la propuesta:

Esta comprende gestión ordinaria (asignaciones diarias regulares), así como su gestión extraordinaria (asignaciones que abarcan la milla extra o un adicional a su labor cotidiana); como la evaluación debe estar alineada al Plan Estratégico Corporativo y el mismo ya incluye la gestión extraordinaria en sus objetivos, la gestión extraordinaria ya se encuentra inmersa en la evaluación.

Comenta que es un tema de redacción y amplitud en el entendimiento del documento.

En el artículo 6: Órganos de control. Lee la propuesta:

Criterio grupal de evaluación BDP. El resultado de la "Gestión Propia del CMI de la dependencia que pertenece" de los funcionarios evaluados por BDP, corresponde al resultado de la gestión propia del CMI obtenido por la dependencia del Conglomerado, en la que estuvo mayor tiempo, mientras cumpla lo dispuesto en relación con el tiempo mínimo requerido, señalado en el Artículo 24, de las consideraciones especiales para hacer efectivo el reconocimiento.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

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.

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.

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 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:

"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, el cual se leerá de la siguiente manera:

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 1º—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, antes denominado por su nombre en el idioma inglés como Balanced Scorecard BSC 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 2º—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 SUGEF 16-16, 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 3º—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.

Artículo 4º—Dependencias especiales. Son aquellas cuyo nivel jerárquico no está adscrito a la Gerencia General Corporativa o a la respectiva Gerencia General de las Sociedades Anónimas, en adelante 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 Anónimas (Dirección Corporativa de Riesgo, Oficialía de Cumplimiento, Auditoría Interna y Unidad de Cumplimiento Normativo), así como cualquier otra dependencia que la Junta Directiva Nacional o por precepto legal llegare a establecerse.

Artículo 5º—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 6º—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 3º de este Reglamento.

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

Artículo 7º—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 8º—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 9º—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 de las Sociedades, los parámetros (niveles, criterios y rubros con su respectiva ponderación, llaves de pago, subllaves de pago y la escala de calificación mínima para la aprobación del CMI y BDP), tanto del Banco como de las Sociedades Anónimas, 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 7º y 8º 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 del Conglomerado. El primer paso en la evaluación del desempeño y que faculta el eventual pago del incentivo económico a los funcionarios del Conglomerado es el resultado de la llave de pago conglomeral que mide las utilidades netas del Conglomerado Financiero. De no alcanzar la meta del objetivo propuesto no se realizará erogación económica a ninguna unidad estratégica del Conglomerado, ni sus dependencias; incluyendo los órganos de control delimitados en el artículo 40 del "Reglamento sobre Gobierno Corporativo SUGEF 16-16" y en el artículo 4 de este Reglamento.

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, de lo contrario, aunque se llegue entre todos (Banco y Sociedades) a la utilidad neta conglomeral establecida, la unidad estratégica que no logró su meta de utilidad neta individual no tendrá derecho a optar por el incentivo.

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 que se conforma por las perspectivas del Plan Estratégico Corporativo, a saber: Cliente, Resultados en la Triple Línea Base, Procesos y Sistemas y Aprendizaje. 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. – Subllaves de pago. Medición de la gestión ordinaria del desempeño. Son de aplicación para cada dependencia del Conglomerado, tanto en Nivel Gerencial, Dependencias Especiales, Jefaturas y todo el personal. Cada dependencia debe cumplir las metas definidas como Subllaves de pago. Si alguna de todas no se consigue, no se obtendrá el beneficio económico por parte de esa dependencia, independientemente si se cumple la Llave de pago del Conglomerado 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 3º de este Reglamento.

Artículo 15.—Perspectivas de evaluación. El CMI mide el desempeño, en cada año de evaluación, para cada entidad del Conglomerado como organización, en forma integral y en función de las perspectivas relacionadas entre sí:

- a. Cliente.
- b. Resultados en la Triple Línea Base.
- c. Procesos y Sistemas.
- d. Aprendizaje.

Cada una de estas perspectivas deben estar conforme con los elementos definidos en el artículo 3º de este Reglamento.

Artículo 16.—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 17.—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 18.—Concepto. Es la herramienta de evaluación integral de la gestión individual, que debe estar vinculada a los elementos del artículo 3º de este reglamento y considerando el alcance grupal, éste último relacionado directamente con el CMI. 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 19.—Perspectivas de evaluación. La evaluación del BDP está conformada por dos componentes:

a. **Evaluación Individual:** Compuesta por los objetivos, indicadores y las respectivas metas que se le hayan asignado a los funcionarios, según los resultados esperados del área en que está asignado y su puesto de trabajo.

Esta comprende gestión ordinaria (asignaciones diarias regulares), así como su gestión extraordinaria (asignaciones que abarcan la milla extra o un adicional a su labor cotidiana; como la evaluación debe estar alineada al Plan Estratégico Corporativo y el mismo ya incluye la gestión extraordinaria en sus objetivos, la gestión extraordinaria ya se encuentra inmersa en la evaluación.

b. **Evaluación del equipo:** Corresponde al resultado del criterio del CMI de la gestión propia del área, dependencia o departamento en la que está desempeñándose el funcionario evaluado (entendida como aquella donde se encuentra el superior inmediato que lo debe evaluar).

Artículo 20.—Aplicación. El BDP se aplica a todos los funcionarios que no están contenidos dentro de los incisos b) y c) del artículo 16 de este Reglamento.

Artículo 21.—Responsabilidad. Es responsabilidad de cada jefatura del Conglomerado elaborar y presentar ante el superior inmediato, reportes de avance semestral y final al cierre de cada año sobre los resultados del BDP correspondientes a los funcionarios de su dependencia.

CAPÍTULO V

Sobre el incentivo económico del Sistema de Evaluación del Desempeño

Artículo 22.—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 periodo.

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 23.—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 del Conglomerado, llaves y subllaves de pago definidas al Banco y las Sociedades) de cada periodo, 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.

c. Para obtener el reconocimiento asociado al BDP, adicionalmente se requiere que el área, dependencia o departamento a la que pertenece el funcionario (entendida, esta área o dependencia, como aquella donde se encuentra el superior inmediato que lo debe evaluar), debe cumplir con lo descrito en el inciso b de este artículo.

Artículo 24.—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 23 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, tiene derecho al pago proporcional por el tiempo laborado en el período de evaluación, siempre que se cumpla con lo establecido en el artículo 23 y haya laborado en forma efectiva un período mínimo de seis meses (183 días naturales) durante el año que se evalúa.

Artículo 25.—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, Unidad de Cumplimiento Normativo)

Artículo 26.—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 27.—Nivel de aprobación y rendición de cuentas. Los CMI de los Órganos de Control son aprobados, en el caso del Banco, por la Junta Directiva Nacional y en el caso de las Sociedades por la respectiva Junta Directiva, previa recomendación del Comité de 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.

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 respectiva, previa recomendación del Comité de 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 28.—Fechas aplicables. Lo relacionado con las fechas aplicables se rige por los plazos establecidos en este Reglamento y en el Instructivo del Proceso.

Artículo 29.—Parámetros de evaluación. La ponderación de cada criterio 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 30.—Criterio individual de evaluación BDP. La “Gestión Individual” de los funcionarios medidos por BDP es evaluada a través de los instrumentos dispuestos por cada Órgano de Control.

Artículo 31.— Criterio grupal de evaluación BDP. El resultado de la “Gestión Propia del CMI de la dependencia que pertenece” de los funcionarios evaluados por BDP, corresponde al resultado de la gestión propia del CMI obtenido por la dependencia del Conglomerado, en la que estuvo mayor tiempo, mientras cumpla lo dispuesto en relación con el tiempo mínimo requerido, señalado en el Artículo 24, de las consideraciones especiales para hacer efectivo el reconocimiento.

Artículo 32.— Criterio individual de evaluación CMI (Gestión Propia). La Gestión Propia del 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 33.—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 SUGEF 16-16, por lo tanto, la Llave de Pago Conglomerado 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 conglomerado 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 34.—Administración. El CMI y el BDP del Banco son administrados por la Dirección 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 y realizar revisiones selectivas de la información remitida, 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 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 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. Brindar la información requerida por parte de la División Planificación Estratégica a efecto de que ésta elabore el informe final de cada ejercicio, correspondiente al cumplimiento de objetivos y metas.
- i. Elaborar el informe de resultados finales referente a la valoración del desempeño.
- j. Colaborar con la División Planificación Estratégica en la elaboración del informe de la Evaluación de Gestión del Desempeño del Conglomerado.
- k. 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 35.—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 36.—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- y remitir la información correspondiente a la Dirección Capital Humano o dependencia responsable de las Sociedades, en tiempo y forma.

Artículo 37.—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 Capital Humano en el caso del Banco, o por el equipo de trabajo asignado en las Sociedades.

Artículo 38.—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.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

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*". (915)

(Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-24-2020-Art-6 y oficio DIRJ-1183-2020)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cinco minutos** finaliza su participación virtual la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo e inicia su participación virtual el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega.

ARTÍCULO 7

5.2.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, los cambios propuestos al CMI Clase Gerencial Dependencia Especial FODEMIPYME 2020. (ref.: acuerdo ccnr-05-acd-35-2020-art-5)

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, dice que va a exponer tres puntos concretos: antecedentes, justificación y la propuesta de modificación BSC clase gerencial Dependencia Especial Fodemipyme 2020.

Comenta que respecto a la modificación de estos indicadores han mantenido reuniones con el Jefe de la División de Planificación Estratégica, donde llegaron a un consenso y enviaron el oficio DIRFOD-704-2020 con los cambios en los indicadores. Luego se elevó al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, donde fueron aprobados y por último se eleva a esta Junta Directiva.

Dice que lo debe conocer la Junta Directiva Nacional, porque Fodemipyme es una dependencia adscrita a esta. Lee: "BSC Clase Gerencial de las dependencias especiales debe ser aprobado por la Junta Directiva Nacional y cualquier modificación al original debe ser autorizada por este mismo órgano."

Menciona las justificaciones:

- En el contexto que las economías mundiales están pasando originado por la pandemia COVID-19, de la cual Costa Rica no escapa, la realidad que enfrentarán todos los participantes dentro del ciclo económico, en especial las entidades financieras, los obliga a replantear las acciones establecidas desde el 2019, esto de cara a sobrellevar de la mejor manera los efectos que la crisis sanitaria ocasionará en el desempeño financiero de esta organización y de Fodemipyme.
- En este caso y a nivel de los cuadros de mando integrales de la Dirección Ejecutiva y de la División (Unidad Técnica) se ven en la obligación de replantear el curso planificado en el 2019 para el 2020, pues no contemplaban la llegada de la pandemia.
- Fodemipyme tiene dos objetivos definidos en la Ley No. 8262 (Ley de Fortalecimiento a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas): la colocación de créditos y la colocación de Avaluos; los indicadores asociados a cumplir con estos objetivos se verán afectados, por lo que les corresponde redireccionar la estrategia; reorientando las acciones a una nueva prioridad: conservar la salud del activo productivo (cartera de crédito y cartera avalada en los operadores financieros).

Señala que por ello es por lo que esta Dirección redefine los dos cuadros de mando integral asociados a las dependencias:

1. Rescate, estabilidad y atención de la Cartera de crédito del Fodemipyme con el fin de brindar a los clientes las herramientas necesarias para que puedan salir adelante con sus empresas y generar el menor impacto posible en la calidad de la cartera.

Explica que iniciaron con la colocación de capital de trabajo, con aproximadamente 15 créditos de ₡18 millones, pero a inicios de marzo la cartera empezó a deteriorarse, la cartera total es de ₡3500 millones, por lo que hicieron readecuaciones de deudas y arreglos de pago, con periodo de gracia, tasas de interés, ampliación de plazos y financiamiento total.

Comenta que han hecho más de 70 arreglos de pago, por lo que les ha permitido tener una cartera con un 80% al día, cuando en marzo era del 54%.

- Atender y brindar apoyo a todos los operadores financieros que tienen cartera activa colocada donde figuran avales de garantía del Fodemipyme.

Los cambios son pequeños, pues van a realizar revisiones semestrales al modelo de colocaciones, pues este tiene sinergia con la Banca Empresarial, pues son aproximadamente 8 acciones que tienen en sinergia con la Banca Empresarial para colocar fondos de Fodemipyme. Entonces, el cambio es de trimestral a semestral.

En el caso de las mipymes es beneficiarlas mediante los instrumentos con que cuenta el Fodemipyme definidos en la Ley 8262, por ejemplo, avales, servicios de desarrollo empresarial y crédito, por lo que solicitan una modificación de 250 a 150 mipymes.

En cuanto al objetivo de apoyo financiero y no financiero en el sector de economía social o Sector Comunal con recursos del Fodemipyme. La propuesta fue gestionar al menos la aprobación de un programa de avales de garantía enfocados en el segmento de las empresas de la Economía Social. Este ya fue aprobado.

El siguiente objetivo es promover actividades de fortalecimiento y divulgación del Fodemipyme. La propuesta del indicador es: ejecutar al menos tres actividades que promuevan o den a conocer al Fodemipyme en el ecosistema institucional o empresarial costarricense.

Dice que lo que desean es hacer modificaciones a los indicadores que están cumpliendo. Explica que han trabajado en muchos arreglos de pago tanto con avales, como con la cartera de crédito. Finaliza su presentación.

La **Presidenta, Sra. Badilla López**, consulta que si algunos están implementados.

El **Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega**, responde que sí, que el trabajo de arreglos de pago en la Banca Empresarial alcanzó los ₡500 millones. Señala que en el informe de setiembre se muestra la recuperación de cartera, por los arreglos de pago.

La **Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

Aprobar los cambios propuestos al CMI Clase Gerencial Dependencia Especial Fodemipyme 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar los cambios propuestos al CMI Clase Gerencial Dependencia Especial Fodemipyme 2020:

No	Perspectiva	Objetivo CMI	Indicador CMI Institucional	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia
1	Financiera	3. Lograr la Rentabilización financiera y la creación de Valor Social y Ambiental, sostenible en el tiempo; impulsada por un Modelo de Gestión con visión integral de la estrategia.	No se alinea al BSC Institucional	Seguimiento y evaluación semestral del modelo de colocación de recursos de FODEMIPYME propuesto en la sinergia entre Banca Empresarial Corporativa y FODEMIPYME.	Seguimiento y evaluación semestral del modelo de colocación de recursos de Fondos del FODEMIPYME.	100,0%	≥100% = Total del peso < 100% = 0% del peso	15,00%	Semestral
3	Financiera	3. Lograr la Rentabilización financiera y la creación de Valor Social y Ambiental, sostenible en el tiempo; impulsada por un Modelo de Gestión con visión integral de la estrategia.	No se alinea al BSC Institucional	Beneficiar a las MIPYMES mediante los instrumentos con que cuenta el FODEMIPYME definidos en la Ley 8262.	Cantidad de beneficiarios MIPYMES mediante los instrumentos con que cuenta el FODEMIPYME. Al 31 de diciembre 2020 FODEMIPYME debe de beneficiar al menos 150 MIPYMES	100,0%	≥100% = Total del peso < 100% = 0% del peso	15,00%	Anual

No	Perspectiva	Objetivo CMI	Indicador CMI Institucional	Objetivo de la Dependencia	Indicador del Desempeño	Meta	Forma de Medición (Leyenda)	Peso	Frecuencia
4	Financiera	3. Lograr la Rentabilización financiera y la creación de Valor Social y Ambiental, sostenible en el tiempo; impulsada por un Modelo de Gestión con visión integral de la estrategia.	No se alinea al BSC Institucional	Apoyo financiero y/o no financiero a las empresas del Sector de la Economía Social o Sector Comunal con recursos del FODEMPYME.	Gestionar al menos la aprobación de un programa de avales de garantía enfocados en el segmento de las Empresas de la Economía Social.	100,0%	≥100% = Total del peso < 100% = 0% del peso	12,00%	Anual
6	Financiera	3. Lograr la Rentabilización financiera y la creación de Valor Social y Ambiental, sostenible en el tiempo; impulsada por un Modelo de Gestión con visión integral de la estrategia.	No se alinea al BSC Institucional	Promover actividades de fortalecimiento y divulgación del FODEMIPYME.	Actividades ejecutadas. Ejecutar al menos 3 actividades que promuevan o den a conocer al FODEMIPYME en el ecosistema institucional o empresarial costarricense.	100,0%	≥100% = Total del peso < 100% = 0% del peso	13,00%	Anual

(916)

(Ref.: Acuerdo CCNR-05-Acd-35-2020-Art-5)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con siete minutos** finaliza su participación virtual el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega e inicia su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 8

La **Presidenta, Sra. Badilla López**, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5773 hasta las 7:30 p.m., a fin de concluir con la agenda aprobada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5773 hasta las 7:30 p.m., a fin de concluir con la agenda aprobada”. (917)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

5.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, los ajustes al modelo de colocación de tarjeta de crédito. (Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-307-2020-Art-4)

El **Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas**, indica que el objetivo es aprovechar la coyuntura del mercado donde han cerrado varias cuentas de tarjetas de crédito y a través de un mecanismo ágil valorar el riesgo e intentar crear un instrumento eficiente de colocación de tarjetas de crédito.

Explica que están haciendo un mecanismo que les permita imputar el nivel de endeudamiento de los clientes de los cuales no tienen autorización en el CIC o que del todo no tenga deudas.

Comenta que hicieron un análisis, desde el punto de vista de probar si existía algún nivel de correspondencia entre el nivel de ingresos del cliente, el sector institucional al cual pertenece y los rangos de endeudamiento, por lo que hicieron algunas pruebas de hipótesis, donde descartaban las nulas, que indicaba que el porcentaje de endeudamiento no es independiente del rango de ingreso de la persona.

Entonces, los métodos estadísticos los llevaron a determinar que la imputación se podría hacer según el rango de ingreso del cliente. Asimismo, lo hicieron para efectos del nivel de ingreso.

Ahora bien, el valor de la imputación sobre el cual determinan el nivel de endeudamiento sería el promedio del porcentaje de endeudamiento más una desviación estándar y para cada uno de los segmentos construyeron la función de distribución que más se ajustaba. Comenta que el resultado fue la siguiente tabla:

Tabla # 4
Porcentajes de Endeudamiento a Imputar, por Sector Patronal e Ingreso

Sector Patronal	Men_Igual 500.000	Men_Igual 1.000.000	Men_Igual 1.500.000	Men_Igual 2.000.000	Men_Igual 2.500.000	+2.500.000
Privado	67%	58%	59%	58%	56%	51%
Público	79%	63%	62%	62%	60%	51%
No identificado / Propio	51%	60%	63%	60%	57%	41%

Dice que desean que valoren el establecer estos niveles de porcentajes de endeudamiento a imputar según el sector patronal e ingresos.

Comenta que deben tomar en consideración los siguientes aspectos:

- La prueba estadística Chi-cuadrada permite determinar que el endeudamiento de una persona física no es independiente del sector patronal en el que trabaja, ni de su nivel de ingreso.
- Por lo tanto, la Dirección de Riesgo, avalado por el Comité Corporativo de Riesgo, propone una imputación de endeudamiento por tipo de sector patronal y dentro de este por segmento de ingreso.
- La información de los ingresos de estos clientes puede tomarse de las bases de información internas del Banco o a partir de la información que pueda estar disponible en la protectora de crédito. En caso de no existir información de ingresos deben gestionar mediante análisis presencial con presentación de la documentación respectiva.
- Someter a valoración y aprobación de la Junta Directiva Nacional la metodología planteada, pues en esta tabla pueden determinar una imputación por nivel de endeudamiento, por lo que los llevaría a acelerar el otorgamiento de crédito, siempre y cuando el salario líquido sea mayor al mínimo embargable.

Finaliza su presentación y consulta si hay preguntas.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta si lo que quiere decir esta tabla es que en promedio del nivel de endeudamiento en los sectores no podría ser menor.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, responde que depende del nivel de ingreso y del sector al que pertenece, por ejemplo, un cliente que es del sector privado y el salario menor a ₡500.000 el nivel de imputado sería un nivel de endeudamiento del 67%, para este mismo nivel de ingresos, pero en el sector público el nivel sería del 79% y de la misma manera para cada uno de los siguientes segmentos y dependiendo del sector patronal.

Ahora bien, esto les permitirá de una manera directa poder colocar tarjetas de crédito sin necesidad de tener que demostrar cuál es el nivel de endeudamiento. Aclara que los clientes que pueden consultarlos en el CIC deben utilizar esta información y de esta manera conocer su nivel de endeudamiento. Dice que esto es solo para clientes del sistema, pero que no son clientes del Banco Popular, por lo que no tiene autorización para consultar el CIC o que no tengan deudas en el sistema financiero nacional.

Indica que de esta manera les permitiría extrapolar un segmento de la población con cierto nivel de ingreso sobre el cual le pueden otorgar una tarjeta de crédito.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que este tema se analizó ampliamente en el Comité Corporativo de Riesgo y están convencidos de que este método va a colaborar en el crecimiento de la cartera. Considera que pudieron hacer más, sin embargo, los indicadores son muy estrictos y este estudio valida que el nivel de endeudamiento no tiene que ver con el ingreso de los posibles clientes.

El Director, Sr. Espinoza Guido, dice que es un excelente estudio y está bien fundamentado en la parte técnica. Sugiere que este trabajo se ligue al área de Negocios del Banco para que sea considerado en los planes y estrategias, pues es un aporte muy interesante.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, responde que han tenido paralizada al área de tarjetas para poder empezar una estrategia agresiva en penetración en el mercado esperando que esta Junta Directiva apruebe los niveles.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el modelo de imputación para el nivel de endeudamiento en la capacidad de pago para los clientes de tarjeta de crédito que no aparezcan con información en el CIC.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el modelo de imputación para el nivel de endeudamiento en la capacidad de pago para los clientes de tarjeta de crédito que no aparezcan con información en el CIC, según la siguiente tabla:

Porcentajes de Endeudamiento a Imputar, por Sector Patronal e Ingreso						
Sector Patronal	Men_Igual 500.000	Men_Igual 1.000.000	Men_Igual 1.500.000	Men_Igual 2.000.000	Men_Igual 2.500.000	+2.500.000
Privado	67%	58%	59%	58%	56%	51%
Público	79%	63%	62%	62%	60%	51%
No identificado / Propio	51%	60%	63%	60%	57%	41%

(918)
(Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-307-2020-Art-4)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 10

5.2.4.- El Comité Corporativo de Riesgo solicita a la Junta Directiva Nacional la modificación del acuerdo JDN-5754-Acd-662-2020-Art-6, para que se incluya el nivel máximo en el puntaje de score del apetito al riesgo en el Modelo de Originación para el producto Tarjeta de Crédito. (Ref.: Acuerdo CCR-37-Acd-334-2020-Art-13)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, señala que en este punto lo que necesitan es que se modifique el acuerdo JDN-5754-Acd-662-2020-Art-6 incluyendo el nivel máximo en el puntaje de score del apetito al riesgo en el Modelo de Originación para el producto Tarjeta de Crédito.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Modificar el acuerdo JDN-5754-Acd-662-2020-Art-6, a fin de que se lea de la siguiente manera:

Aprobar el Modelo de Originación para el producto Tarjeta de Crédito con la nueva propuesta de apetito al riesgo. La definición del nivel máximo en el puntaje de score del apetito al riesgo es de 121 puntos, según se presenta en el documento adjunto a este acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Modificar el acuerdo JDN-5754-Acd-662-2020-Art-6, a fin de que se lea de la siguiente manera:

Aprobar el Modelo de Originación para el producto Tarjeta de Crédito con la nueva propuesta de apetito al riesgo. La definición del nivel máximo en el puntaje de score del apetito al riesgo es de 121 puntos, según se presenta en el documento adjunto a este acuerdo”. (919)

(Ref.: Acuerdo CCR-37-Acd-334-2020-Art-13)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 11

5.3.1.- La Dirección Corporativa de Riesgo remite el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2019-2020, con corte al 30 de setiembre de 2020. (Ref.: Oficio DIRCR-612-2020).

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que la Sugef solicitó a esta Junta Directiva Nacional remitir de manera trimestral un informe sobre la atención del plan.

Indica que el oficio se atendió con un total de 44 planes y 49 actividades y a setiembre ya tienen cumplido el 93% de las actividades, un 3% en proceso y un 4% vencido. Aclara que se han atrasado con la contratación del plan de Gobernanza y la aplicación del ranking empresarial, por lo que están haciendo ajustes en el aplicativo, pues están en la etapa final para poder implementarlo a partir de octubre del 2020.

Explica que este informe debe enviarse a la Sugef con el grado de avance. Indica que de 99 actividades 92 están cumplidas, por lo que tienen pendientes 7 y ligadas al tema de la contratación para el apoyo en el Gobierno Corporativo y el *ranking* empresarial.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

- 1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento al Informe SUGEF 2019, con corte a setiembre de 2020.**
- 2. Autorizar a la Presidencia para que remita el informe a la Superintendencia General de Entidades Financieras según corresponda.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento al Informe SUGEF 2019, con corte a setiembre de 2020.

2. Autorizar a la Presidencia para que remita el informe a la Superintendencia General de Entidades Financieras según corresponda”. (920)
(Ref.: Oficio DIRCR-612-2020)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, señala que la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local le está dando seguimiento a este tema.

Al ser las **diecinueve horas con veintisiete minutos** finaliza su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 12

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria con corte al segundo trimestre del 2020, en atención de los acuerdos de la Junta Directiva Nacional 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624, respectivamente, así como de lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General de Crédito. (Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-310-2020-Art-7)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CCR-35-Acd-310-2020-Art-7, mediante el cual el Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria con corte al segundo trimestre del 2020, en atención de los acuerdos de la Junta Directiva Nacional 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624, respectivamente, así como de lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General de Crédito.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CCR-35-Acd-310-2020-Art-7, mediante el cual el Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Trimestral de Gestión Cobratoria con corte al segundo trimestre del 2020, en atención de los acuerdos de la Junta Directiva Nacional 539 y 183 de las sesiones 5484 y 5624, respectivamente, así como de lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General de Crédito”. (923)

ARTÍCULO 13

6.2.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda dar por atendido el acuerdo JDN-5739-ACD-511-2020-Art-8, en el cual se instruye a la Administración para que gestione, ante las autoridades correspondientes, una flexibilización de la aplicación de la NIIF 9 en materia de deterioro crediticio, de cara a la revisión de la calificación crediticia del país de finales del 2020 e inicios del 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-311-2020-Art-8)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por atendido el acuerdo JDN-5739-ACD-511-2020-Art-8, en el cual se instruye a la Administración para que gestione, ante las autoridades correspondientes, una flexibilización de la aplicación de la NIIF 9 en materia de deterioro crediticio, de cara a la revisión de la calificación crediticia del país de finales del 2020 e inicios del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por atendido el acuerdo JDN-5739-ACD-511-2020-Art-8, en el cual se instruye a la Administración para que gestione, ante las autoridades correspondientes, una flexibilización de la aplicación de la NIIF 9 en materia de deterioro crediticio, de cara a la revisión de la calificación crediticia del país de finales del 2020 e inicios del 2021”. (924)
(Ref.: Acuerdo CCR-35-Acd-311-2020-Art-8)

ARTÍCULO 14

6.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta pública la propuesta del Reglamento sobre fondos de inversión de capital de riesgo. (Ref.: Oficio CNS-1608/10)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio CNS-1608/10, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta pública la propuesta del Reglamento sobre fondos de inversión de capital de riesgo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio CNS-1608/10, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta pública la propuesta del Reglamento sobre fondos de inversión de capital de riesgo”. (925)

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON TREINTA MINUTOS** finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5774

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de forma virtual, a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS** del **LUNES DOCE DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTE**. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, estuvieron en forma presencial en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional en La Uruca.

ARTÍCULO 1

La Presidenta, Sra. Badilla López, inicia la sesión, saluda a todos los integrantes de esta reunión, hace referencia al cariño afectuoso que los caracteriza por ser este un colegio que todos han asumido con mucho gusto y donde debe prevalecer siempre la empatía, la confianza y los buenos deseos de continuar aportando para el Conglomerado.

Acto seguido, inicia la sesión con el quórum debidamente comprobado y precisa que el Director, Sr. Óscar Hidalgo Chaves, se incorporará en los próximos minutos.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5772.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Entrevistas candidatos SGO.

-Federico Alfaro Valverde.

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Tecnología de Información

5.1.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para análisis, la presentación sobre la arquitectura tecnológica y el avance en el borrador del cartel relacionado con el data center del Banco.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional:

-Valore dotar de al menos un asesor externo al Comité Corporativo de Tecnología de Información que pueda emitir opinión técnica sobre este y otros proyectos que se presentan ante ese comité.

-Solicitar a la Administración una validación de los riesgos y planes de mitigación asociados a la presentación sobre la arquitectura tecnológica y el avance en el borrador del cartel relacionado con el data center del Banco. (Ref.: Acuerdo CCTI-18-Acd-148-2020-Art-3)

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

5.1.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, recomienda a la Junta Directiva Nacional, otorgar prórroga al 30 de octubre de 2020 para que la Administración presente, en la primera sesión de noviembre, lo solicitado en el acuerdo JDN-5738-Acd-495-2020-Art-6 del 01 de junio del 2020, sobre la actualización del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-127-2020-Art-2)

Comité de Cumplimiento

5.1.3.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento para el periodo 2021, el cual incluye el Plan de Capacitación con su correspondiente presupuesto. (Ref.: Acuerdo CC-BP-14-Acd-123-2020-Art-4)

Comité Corporativo de Auditoría.

5.1.4.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, los Resultados Financieros del mes de agosto. (Ref.: Acuerdo CCA-21-Acd-151-2020-Art-5)

5.2.- Asuntos de Gerencia General.

5.2.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el informe bimestral del avance en la Estrategia de Innovación 2020-2023 y solicita aprobar el plan de trabajo de Transformación Digital, Innovación y Cambio. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5747-acd-595-2020-Art-6, inciso 4. (Ref.: Oficio GGC-1372-2020)

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el fallecimiento de la Sra. Miriam Trejos Jiménez cédula 50123-0012, miembro suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total Ciudad Neily. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-14-ACD-135-2020-Art-6)

6.2.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, remite para su conocimiento el Informe de Gestión de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., para el segundo trimestre del 2020. (Ref.: Oficio PEN-755-2020)

6.3.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, Gerente General a. i., de Popular Valores Puesto de Bolsa, remite el informe trimestral al 30 de junio de 2020, en atención al acuerdo 355 de la sesión 4864. (Ref.: Oficio PVSA-470-2020)

6.4.- La Junta Directiva de Popular Seguros traslada, para conocimiento, el Informe de Gestión Trimestral de Popular Seguros a junio 2020. Lo anterior, en atención del inciso 8) del acuerdo JDPS-177-Acd-069-2016-Art-9 y del acuerdo JDN-4864-Acd-355- 2011-Art-8. (Ref.: Acuerdo JDPS-294-Acd-327-2020-Art.8)".

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, solicita que retire el punto 5.1.1. del Comité Corporativo de Tecnología de Información. Amplía que en él se plantea el avance en los proyectos de transformación digital, explica que tiene corte a agosto y nota que ya ha pasado algún tiempo.

Acota que si idea es darlo por recibido, aunque se retire, unirlo con el informe que analizarán a final de mes en el Comité mencionado y traerlo a esta Junta Directiva con una actualización al corte más reciente que sería al último día de octubre.

La Directora, Sra. Fernández Garita, aprecia que los informes con cortes determinados están llegando muy retrasados a esta Junta Directiva y observa que muchos informes con corte a junio se ven en octubre. Solicita tomar en cuenta esto y darles prioridad a los informes que más interesan para que vengan más rápido en la agenda.

Manifiesta con toda sinceridad que le aburre ver informes tan viejos, tan desactualizados y, por ello, desea hacer hincapié en los cortes de los informes que deben analizarse en esta Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reconoce que la Directora, Sra. Fernández Garita, tiene toda la razón y afirma que están haciendo un esfuerzo con el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, para que den los tiempos. Cree que llegará el tiempo en el que podrá extenderse una sesión una hora o posiblemente una hora y media para avanzar con los temas.

Afirma que se ha realizado un esfuerzo extraordinario para agendarlos y darles prioridad, pero hay aproximadamente 40 temas pendientes.

La Directora, Sra. Fernández Garita, propone revisar la periodicidad, podría ser que algunos se dejen semestrales y no trimestrales para que no se dé tanto atraso en la agenda. Reitera su recomendación de valorar que algunos informes sean semestrales y no trimestrales.

Se aprueba el orden del día con las modificaciones indicadas.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5772.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5772, celebrada el 5 de octubre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5772, celebrada el 5 de octubre del 2020". (928)

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que hoy asistieron a la firma de los principios del foro intersectorial que abrió la Asamblea de Trabajadores; informa que estuvo el Director, Sr. Espinoza Guido, y el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón. Aprecia que en 24 horas se presentaría la metodología y se informaría cuál sería el grupo interdisciplinario. Considera que el Banco debe estar muy presente y apoyar este proceso; considera que el encuentro fue muy nutrido.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y tres minutos**, se une a la sesión virtual, el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que la reunión estuvo muy nutrida, cree que son más de 40 organizaciones que se suman a la iniciativa del Directorio de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular. Manifiesta que es de reconocer el esfuerzo que realizó la Asamblea para que en tan pocos días organizar esta actividad y los comentarios que escuchó dentro de los participantes de los diferentes grupos fueron muy positivos.

Desea que esta iniciativa y este foro sean una fuente de esperanza para la ciudadanía costarricense en estos momentos; afirma que es muy preocupante lo que está sucediendo, se está al borde del caos social y ciudadano.

Trae a colación las tomas que emitió la televisión en las afueras de la Casa Presidencia en horas de la tarde, reconoce que han sido sorprendentes para quienes vivimos en un país de paz y no queremos que esto se mantenga. Anota que necesitan darle señales claras a la ciudadanía de que el país está unido, se está juntando y hace todo el esfuerzo por resolver los problemas, pero, exhorta, es necesario mantener la calma y actuar con ecuanimidad.

Espera que este espacio sirva para hacer un llamado que tenía previsto hacer en Asuntos de Directores y cree que todos deben abonar al diálogo, mantener el respeto, la tolerancia y trabajar por Costa Rica, unidos y solidarios.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, afirma haber estado presente y confirma que fueron 52 organizaciones las que firmaron, muchas del sector productivo y esto los alienta. Afirma que es un momento muy importante que necesita el país y indica que es necesario medir bien las cosas, hacer un balance y una comparación.

Lamenta lo que está pasando y la confusión que se da; considera que no fue nada oportuna la salida de la Presidencia ayer de un diálogo que ya habían anunciado. Acota que se ha confundido a la gente y esta deja de creer porque el llamado que hizo el Presidente, lo dispuesto el sábado pasado y la metodología, es muy cuestionable.

Cree que con lo que se hizo ayer, se pretendió desvirtuar el trabajo de la Asamblea de Trabajadores que muy eficientemente ha corrido para organizar toda esta plataforma. Aprecia que los grandes sectores estuvieron, pero desconoce cómo se iniciará esa conversación el sábado y reconoce que lo que el presidente llama para ese día es diferente a lo que se ha venido construyendo.

Señala que seguirán en convulsión social, aunque espera que no sea así, desea que se logre un entendimiento, un acuerdo con el Gobierno, precisa que no son protagonismos, saben que el Gobierno tiene la dirección de este país, pero también debe aceptar que se equivocó y lamentablemente eso pasó.

En su opinión, lo de ayer no fue oportuno, es algo diferente a lo que se venía conversando y a lo que se pretende hacer; acota que la metodología propuesta está totalmente fuera de orden y el país requiere soluciones.

Menciona los eventos que se presentaron en Casa Presidencial y precisa que tanto sufre el policía a quien agreden como el individuo que protesta cuando lo agreden; reconoce que es doloroso ver a la gente golpeada en ambos lados. Anota que eso no puede seguir y confiesa que está viviéndose una situación muy tirante.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, explica, en primer lugar, que tuvo problemas para ingresar a la presente sesión, pero ya se solucionaron. Luego destaca que esta Junta Directiva validó su respaldo a este proceso por medio de la Asamblea Nacional de Trabajadores y que hoy quedó demostrado con la firma de muchas instituciones, organizaciones y pequeños empresarios.

Anota que, efectivamente, se deja ver el sentir y el sufrimiento del pueblo costarricense, indica que están en un tiempo en el que aún pueden llevar sustento, tener la posibilidad de un trabajo y gozar de una relativa estabilidad. Reconoce que le duele ver a muchas familias y a gente que come una vez al día o, inclusive, una vez por semana; anota que son muchísimos los sectores y se ve por todo lado.

Afirma que no entiende cómo el Poder Ejecutivo no ve esto o no quiere verlo y coincide plenamente con el Director, Sr. Díaz Vásquez, e indica que fue inoportuno el anuncio de ayer cuando ya se habían dado reuniones y conversaciones previas de que se tendría un diálogo. Plantea que lo anterior fue para indicarles que son ellos los que dicen las cosas y no terceros; lamentablemente en esos pequeños detalles se ve lo que se quiere imponer de parte del Gobierno.

Indica que le sorprendió que en el mensaje se indicara que, efectivamente, se daría un proceso de diálogo, pero que siempre tenían la prerrogativa de decidir si las propuestas coincidían o no con sus propuestas o con su pensamiento.

Aprecia que se dejaba bien claro la existencia de una apertura, pero si esta no caminara en la línea que ellos consideran, pues se desearía. Se pregunta qué sentido tiene este diálogo y plantea el decirle al Gobierno que su propuesta no es de recibo por parte de la población nacional y menciona brevemente que debe hablarse sobre las cuatro o cinco propuestas que plantean las organizaciones empresariales y sociales del país.

Espera que esto se dé, reporta que se habló de una metodología para el próximo sábado y por su parte, la Asamblea de Trabajadores tendría cuatro o cinco representantes.

Manifiesta que le parece extraña la situación, el mensaje que se da es muy complicado y hoy mismo provocó bloqueos. Finalmente, cree que como miembros de una institución nacional y como costarricenses deben dar la lucha porque esto ya no se trata de una organización ni de una persona, sino del bienestar de un país, de la proyección y el legado que vayan a dejar a las futuras generaciones.

Reconoce que hay mucho en juego y obviamente estará muy activo en lo que pueda contribuir; reafirma el compromiso que hoy se plasmó en una firma y espera que se concrete en acciones concretas. Cita lo indicado en un programa: *se necesita un nuevo Pacto de Concordia*.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, comenta que la iniciativa que se ha gestado con la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras representa a estos. Destaca el diálogo que se pretende iniciar y recuerda que en cierto momento indicó que esperaba que se dieran algunas propuestas para los sectores más afectados.

Precisa que, al hablar de sectores comunales, los más afectados son las comunidades más alejadas y menciona a Limón, el Caribe, la Zona Sur, Guanacaste y todas aquellas personas que trabajan día a día y que llevan su sustento a diario; están también las personas que salen de sus casas a buscar trabajo y no logran llevar absolutamente nada.

Es necesario tomar en cuenta que muchas personas fueron despedidas, disminuyeron los horarios al 50% o al 25%, otros contratos fueron suspendidos momentáneamente y todo esto hizo que las comunidades en general estén en una situación complicada. Menciona a familias con grandes cantidades de hijos que comen una vez al día o, simplemente, de día por medio.

Confirma que la zona de Guanacaste, Puntarenas, Limón, también la Zona Sur son las que se ven más afectadas y hay que tomar en cuenta que es una gran cantidad de población. Espera que esto llegue a buen puerto porque es lo mejor para todos y al indicar esto, habla por todas las personas que realmente lo merecen.

Indica que el Banco puede colaborar, hacer las gestiones para tratar de sostener, solventar o brindarles ayuda a las pymes para que las personas que laboran ahí puedan sostener a sus familias. Cree que esto sería un gran paso que esta Junta Directiva debe hacer y afirma que, efectivamente, lo están haciendo.

Finalmente, cree que podrían hacer un poco más y precisa que cada día se ven más empresas o pymes que despiden o cierran y recomienda llegar hasta ellas. Anota que habla desde la perspectiva de lo que hacen en las comunidades.

La Presidenta, Sra. Badilla López, cree que todos coinciden en que llegó el momento de dialogar y proponer esa ruta que marcará el futuro de muchos que en estos momentos están necesitando y también el de las nuevas generaciones.

Ojalá que el Gobierno aprecie el esfuerzo tan grande que ha podido consolidarse en muy poco tiempo. Estima que todos se sienten muy satisfechos que se integrara a los sectores sociales, pero también a fuerzas económicas del país y eso le da mucho mayor riqueza. Esperan seguir adelante y reconoce que esta Junta Directiva y este Banco pueden aportar mucho.

En otro tema, solicita que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, repase rápidamente lo acontecido con el proyecto No. 22.109.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que el viernes pasado lograron un texto de consenso para modificar el artículo 44 ter y así continuar con el proceso del otorgamiento de crédito para aquellos ingresos líquidos menores a ₡200.000 y también para mantener el nivel de deducciones.

Explica que esta semana está cerrada la Asamblea Legislativa por el traslado de edificio y el paso que seguiría es consolidar el texto con la ABC y con la Cámara de Bancos y hacer una unión en conjunto. Informa que también se le mandó a la Sugef para que lo socialice con la Sra. Rocío Aguilar Montoya y los técnicos de la Superintendencia y así lograr el apoyo del texto.

Afirma que la Sra. Aguilar Montoya ha estado involucrada en reuniones con la Asamblea Legislativa, ha estado promoviendo la necesidad que tienen de esto y la idea es presentarlo esta semana en una estrategia que deben ya definir a nivel de cooperativas, movimiento solidarista y Banco para difundir el tema entre los diputados. Reporta que el lunes podría tenerse un texto comunicado a los diputados y así impulsarlo a partir de una negociación con ellos y aprobarlo lo más pronto posible.

Una vez realizada la reunión con la ABC, la Cámara de Bancos y la Sugef, estarían conversando con los diputados.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que la ruta socializada involucra a los solidaristas, al sector cooperativo y al Banco; todos comprenderán que mucho de lo que contiene la moción de la Ley de Protección al Consumidor, los maltrata a todos.

Avisa que han solicitado una gran cantidad de veces que se liberen las restricciones existentes y el documento al que hacía referencia el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, va en esa ruta. Es decir, flexibilizar, seguir cobrando las carteras y se pretende hasta un poco más. Espera que la respuesta sea positiva.

ARTÍCULO 4

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, informa que hoy se reunió el Comité Especial de Nominaciones para así formalizar el inicio del proceso de evaluación, selección o recomendación de los posibles candidatos para ocupar los puestos de dirección en las juntas directivas de las sociedades que vencen el 15 de noviembre. Explica que tomaron el acuerdo para que sea comunicado a esta Junta Directiva y a los demás órganos directores de las sociedades.

Anota que se le solicita a la Junta Directiva que, si alguno de sus miembros tiene alguna persona que desee promover o recomendar, pues lo canalice por medio de la Presidencia de este Órgano Director y que sea Presidenta, Sra. Grace Badilla López, la receptora y coordine el envío correspondiente a la Dirección de Capital Humano.

Destaca la fecha del 26 de octubre para tenerlo todo analizado, iniciar el 2 de noviembre una sesión ya como Comité Especial y dejarse esa semana para evaluar lo correspondiente. Indica que subirían la recomendación a más tardar el lunes 9 de noviembre, así, esta Junta Directiva tendría ese mismo día y también el miércoles 11 de noviembre para tomar la decisión definitiva. Desea dejar plasmado lo que acordaron y avisa que les llegará una nota desde el Comité.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la información y le consulta si en el Comité se ha recibido alguna notificación de parte de algún miembro de alguna de las juntas directivas del Conglomerado donde se indique su decisión de no continuar.

Pregunta lo anterior para lograr una idea de cuántas posiciones tendrían que cambiar; entiende que no se efectuará ningún tipo de evaluación del desempeño que, de alguna manera, podría interpretar indicarle a esta Junta Directiva que quien no cumpla con cierta valoración no puede seguir.

Cree que posiblemente sea muy tarde para pensar en eso y también considera que las personas que serán evaluadas deben saber que se utilizará algún instrumento.

Consulta si se sabe de una, dos o cinco personas que hayan indicado que no seguirá y si es posible contar con su posición. Pregunta qué criterio tendrán al respecto.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, responde que el Comité no ha recibido ninguna información de que alguien esté desistiendo de postularse y por ello hace el llamado formal para que se les indiquen los deseos de continuar.

Cree que, una vez remitida esta nota, se le informaría a la Junta Directiva sobre algún avance en el tema; precisa que, una vez lograda la información, la comunicaría a este Órgano Director.

Precisa que ha escuchado que todas las personas que están en las juntas desean seguir, pero, igualmente, este Órgano Director puede también proponer y, al final, dependiendo de la situación, será esta Junta quien decida si nombra nuevamente a quienes están o si pudiera haber un cambio.

Efectivamente, es importante tener claro cuántas personas desistirán; reitera que por el momento no tiene esa información.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, reporta que no pudo participar en la sesión de la Comisión de hoy, pero aun así hubo quórum y estuvo bien; consulta hasta dónde estaría bien decirles si desean o no continuar y recuerda que las personas que están ahí fueron nombradas por esta misma Junta Directiva. Afirma que si se les pregunta si desean seguir, por supuesto, contestarán que sí.

Plantea que es una valoración que cada uno deberá hacer de su sector y de la gente que puso ahí; precisa que nadie dirá que no desea seguir. Pensaría que debería ser una valoración de quienes tienen representantes en las juntas directivas.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, plantea que se está instando a continuar con el proceso, pero al final la decisión dependerá de esta Junta Directiva, igual se puede presentar determinada cantidad de personas propuestas por el Comité Especial de conformidad con los criterios que de cada director. Indica que, si existen representantes por sector, podrían conversar con ellos.

Finalmente, aprecia que debe respetarse el procedimiento de hacer un llamado a que presenten los documentos nuevamente, por supuesto, si desean postularse. Informa que la nota ya se emitió y esperarían ver quiénes estarían atendiendo ese llamado, pero eso no implica que vayan a ser quienes queden. La decisión, al final, depende de esta Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la explicación y quedan atentos a las comunicaciones correspondientes.

ARTÍCULO 5

4.- Entrevistas candidatos a la Subgerencia General de Operaciones.

Se retira el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, e inicia su participación el Sr. Federico Alfaro Valverde, al ser las **diecisiete horas con veintitrés minutos**.

La Presidenta, Sra. Badilla López, da la bienvenida al Sr. Alfaro Valverde, le agradece por su interés de ser parte del equipo gerencial del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Explica que están en una sesión mixta, algunos compañeros están en modo virtual y otros en modo presencial. Señala que el proceso está previsto para unos 20 o 25 minutos, los Directores se presentarán, le solicitarán posteriormente que se presente y finalmente le harán cuatro preguntas por parte de la Junta Directiva.

Los Directores proceden a presentarse.

El Sr. Alfaro Valverde, señala que está muy agradecido de que lo hayan recibido hoy, es de su interés participar y ser parte del equipo de trabajo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en una plaza que en estos momentos tienen vacante, que es la plaza del Subgerente General de Operaciones.

Su nombre es Federico Alfaro Valverde, oriundo de Alajuela, y comenta que dentro de su perfil profesional cuenta con más de 25 años de experiencia en las áreas de contabilidad, auditoría, finanzas, fideicomisos, créditos, riesgo por dación de cartera, administración de personal, coordinación de recursos, participación en planes operativos y planes estratégicos de la empresa.

Trabajó durante muchos años en el Grupo Mutual, una empresa financiera y bancaria, ahí básicamente se desarrolló su gran experiencia.

Posee competencias en la parte de liderazgo y manejo de equipos de trabajo, en lo cual tiene una buena trayectoria; muchísimo compromiso con la institución, con los equipos de trabajo y con el personal que lo puede estar acompañando.

Es estratégico, muy estratégico en la aplicación de planes y demás; con asertividad y mucha negociación. Este es un poco de su perfil profesional.

En cuanto a formación, cuenta profesionalmente con una Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Dirección Empresarial, cuenta igualmente con una Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Latina y ha realizado gran cantidad de cursos y capacitaciones.

Debe enumerar aquí que ha sido una formación constante, ha llevado los cursos de los "7 hábitos de los Gerentes Altamente Efectivos", de la "Velocidad de la confianza".

También tuvo la oportunidad de hacer un Diplomado de Gestión del Talento Humano en la Universidad de Costa Rica. Ha llevado cursos sobre Contratación Administrativa, lo relacionado con la Ley 7494, capacitaciones en el tema de riesgos, riesgos operativos, riesgos de tipo de cambio, riesgos de liquidez y demás, que es de la Sugef 02-10.

Mucha capacitación en el tema de legitimación de capitales, la Ley 8204; igualmente cursos y capacitaciones en la Ley 7600 de oportunidades de las personas con discapacidad.

También mucha formación y capacitación en la parte de control interno y Auditoría; igualmente cuenta con un Diplomado en Auditoría Interna, y capacitación y experiencia también en calificación de deudores según Sugef 1-05.

Dentro de la experiencia profesional, este año estuvo trabajando para una empresa con la responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera, donde le correspondió preparar presupuestos, de ingresos, de gastos, de capital, el establecimiento de indicadores económicos, análisis de la comercialización que la empresa tenía.

Ha participado activamente en las mejores prácticas para la empresa y confección del Plan Estratégico Empresarial. Esto con una empresa con la cual laboró en este año 2020.

Sin embargo, su gran experiencia en el sector bancario y financiero se dio en el Grupo Mutual, ahí laboró más de 25 años.

Entre los últimos puestos que desempeñó, durante más de 10 años, estuvo como Director Regional de Centros de Negocios, tenía a cargo en el país una serie de Centros de Negocios con sucursales o agencias; le correspondió liderar gran cantidad de esas oficinas, le correspondió hacer aperturas, hacer cierres, hacer traslados, hacer estudios técnicos y los estudios financieros para las oficinas; dirigir, controlar y dar cumplimiento a todos los planes estratégicos de cada una de las oficinas y del Conglomerado Financiero igualmente.

Le correspondió coordinar áreas y equipos de trabajo en la parte informática, en la parte de cobros, en la parte de seguridad, en la parte de mercadeo, en la parte de ventas; consolidar equipos de trabajo e interactuar mucho con ellos para que las oficinas caminaran bien.

Participó mucho en la generación de la utilidad de tres partes, que es la utilidad económica, la social y la ambiental, sin preocuparse solo por una, sino igualmente llevar de la mano a las otras dos.

Participó mucho en los procesos de calidad, de mejora continua, de innovación, así como la parte de control interno. Además, le correspondió ser miembro de varios comités, como por ejemplo el Comité Administrativo, conformado por la Gerencia, los Directores de las diferentes áreas y departamentos; en el Comité de Continuidad y Recuperación del Negocio, en el Comité de Plan Estratégico Institucional y Empresarial, en el Plan Comercial, en el Plan Operativo y también participar en el Comité de Riesgos, esto cuando estuvo como Director de Centros de Negocios, participó en todas esas actividades.

Fue también Director de Procesos Corporativos, ahí se desarrolló alrededor de 15 años aproximadamente. Le tocó liderar, ser jefe de departamento, tener áreas a cargo como, por ejemplo, lo correspondiente a servicios financieros, crédito, lo que está relacionado con recuperación de cartera de cobros, la administración de bienes adjudicados, también le correspondió liderar esa cartera, tesorería y la parte de finanzas.

En esos 15 años estuvo relacionado con todas estas áreas, tuvo la dicha de haber recorrido muchas áreas y de haber aprendido muchísimo.

Le tocó crear, emitir y cumplir reglamentos, políticas, procedimientos, servicios y productos financieros. La coordinación para la colocación de líneas fiduciarias, de líneas hipotecarias, tanto a corto como a largo plazo, a corto plazo proyectos y a largo plazo préstamos a largo plazo, tanto en lo que es fiduciario como hipotecario.

También la coordinación para la captación de recursos estuvo con los dos bandos, tanto ir colocando recursos como Director de Crédito, como captando recursos como Director en la parte de servicios financieros.

Crear, controlar, dirigir y estar al tanto de todo lo que era captación de recursos, llámese la parte de ahorros, planes de ahorros, cuentas a la vista, títulos a plazo, títulos desmaterializados, todo lo que implica la gama de captación de recursos; generación de ingresos también, aumentar utilidades, aumentar los ingresos y servicios, control de gastos, control de presupuesto, de bienes de capital.

También en la parte de procesos corporativos, velar por el cumplimiento de la reglamentación, directrices, políticas tanto con Sugef como con la Bolsa Nacional de Valores, Puestos de Bolsa, con VISA, con ATH, con el Banco de Costa Rica, con el Bahnvi, etc.; hay mucha relación con todo este tipo de empresas porque debían estar al tanto de aplicar la normativa en forma correcta y manejar esa diversidad de productos.

También se desempeñó en cargos como Oficial de Cumplimiento Suplente, estuvo como Presidente del Comité de Fideicomisos, también Presidente del Comité de Crédito, miembro del Comité de Recuperación de Cartera, de Bienes Adjudicados y como Presidente del Comité de Crédito también le correspondió liderar ese Comité, revisar expedientes, aprobar créditos y demás.

En la parte del Grupo Mutual fue donde se logró su mayor experiencia, su mayor bagaje de conocimiento en todo lo que es la parte financiera y bancaria, un poco con el propósito, de formar equipo ahora con el Banco Popular, le interesa muchísimo ser parte del equipo del Banco Popular.

Tiene tres expectativas que le gustaría implementar en el Banco Popular, por un lado, ofrecer a los clientes productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Durante todo este tiempo le correspondió crear, diseñar e innovar una serie de productos y cree que igualmente se puede hacer en el Banco Popular.

Pretende contribuir con la cultura de servicio, una cultura de excelencia en el servicio para continuar atrayendo clientes y seguir con la mejora continua. Consolidar los productos que existen y mejorarlos, igualmente si tienen que innovar en productos y servicios hacerlo también, es uno de los propósitos para el Banco Popular.

Igualmente, pretende formar líderes que en el futuro puedan asumir posiciones de liderazgo.

Tiene la experiencia igualmente de que muchos muchachos que tuvo la oportunidad de contratar, se formaron y hoy en día, tanto en Grupo Mutual como en otras empresas ocupan posiciones de liderazgo. Su propósito al estar dentro del equipo de trabajo del Banco Popular es igualmente contribuir al menos en estos tres elementos.

Esta sería, de modo resumido, su presentación y queda a la orden para cualquier consulta que alguno de los Directores guste realizar.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, agradece la información y señala que le corresponde iniciar con una pregunta que se ha hecho a todos los candidatos y quisieran conocer sobre lo que, a través de la experiencia, ha logrado.

La pregunta concreta es cuál considera que ha sido el puesto que ha desempeñado con más éxito en su carrera, dentro de todo esto que les ha mostrado, y cuáles han sido los factores clave de éxito que han impulsado que haya tenido éxito para conseguirlo y por qué.

El Sr. Alfaro Valverde responde que realmente de su trayectoria le gustó muchísimo cuando eran 25 funcionarios y terminaron siendo alrededor de 800; entonces, tuvo la oportunidad de participar en todo lo que fue el crecimiento. Se empezó con una agencia en una oficina y terminaron con 55 oficinas.

Dentro de los puestos que más le han gustado, realmente todos le han gustado, le gustó tanto la parte de procesos porque ahí es muy normativo y apegado a reglamentación, ese tiene su parte muy bonita y también le gustó muchísimo igualmente cuando estuvo como Director de Sucursales y Agencias, porque era una administración un poco más general, no tanto reglamentaria y ahí tenían que ver con todos los ámbitos: comercial, operativo, financiero, servicio al cliente.

Realmente toda su trayectoria fue sumamente enriquecedora y cada uno de los puestos que llegó a desempeñar lo tomó con mucho ahínco y muchas ganas. Igualmente todos le gustaron.

Ahora, con respecto de los factores de éxito que le ayudaron en eso, siempre trató de involucrarse muy bien en la cultura organizacional, también les dio mucha participación a los colaboradores, siempre mantuvo muy buena relación con los iguales, con los del mismo nivel, igualmente hacia arriba y hacia abajo, fue algo que le ayudó mucho.

La preparación académica sin duda, también, ese es un factor sumamente importante; la misma experiencia de haber recorrido una serie de puestos ha sido sumamente enriquecedora porque eso le dio mucho conocimiento, le permitió el poder resolver muchas cosas tomando en consideración perspectivas o experiencias que ya tuvo, lo cual le facilitó mucho el poder resolver una serie de cosas que tal vez hace algunos años no hubiera sido tan fácil, pero con todo ese recorrido tiene una perspectiva de toda la empresa, de todo el banco, de todo el negocio, porque lo conoce desde todos los aspectos, llámese la contabilidad, llámese crédito, llámese captación, llámese recursos humanos, comercialización, tesorería.

Añade que al presentarse diferentes situaciones le ayuda muchísimo a resolver los temas porque ya ha pasado por todo; entonces, eso ha sido un factor de éxito.

El Director, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que le corresponde hacerle una pregunta relacionada con la estructura del Conglomerado.

Explica que el Conglomerado tiene en su cúspide la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y en ese sentido quiere hacer una pregunta que de igual manera se la han hecho a los otros aspirantes. La pregunta es la siguiente: ¿cuál es su visión del rol del Banco en el diseño de estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores del Banco y de qué forma, desde su gestión, podría incrementar la relación con sus propietarios, con productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales.

El Sr. Alfaro Valverde responde que el Banco fue definido, creado y dirigido básicamente hacia los trabajadores. Cree que la Misión, la Visión y la Estrategia del Banco debería ser crear productos, crear servicios totalmente dirigidos a satisfacer esas necesidades que ellos pueden estar presentando.

Cree que hay aún mucha tierra fértil donde se puede ingresar. Hay que bancarizar a la población, hay que bancarizar aún más a los trabajadores.

Saben que en este momento hay mucho trabajador que labora de forma independiente, pero tienen que ver cómo llegan a esos nichos de mercado, cómo se incorporan dentro del Banco para hacer crecer esta cartera y, como Conglomerado, tienen el Puesto de Bolsa, está el Banco como tal, cree que hay seguros también, están los fondos de pensión; entonces deben crear y acercar todos estos recursos, todo ese músculo financiero que se tiene, acercarlo a los trabajadores para abrirles ese abanico de opciones y de posibilidades y atraerlos y fomentar ese crecimiento del Banco.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, manifiesta que le corresponde plantearle una pregunta libre. Solicita que le comente qué les propondría para fortalecer y mejorar el posicionamiento del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, cómo haría para lograrlo de cara a la crisis provocada por el COVID-19, que permita cautivar, impactar y satisfacer a los clientes y usuarios.

El Sr. Alfaro Valverde responde que, como mencionaba, el Banco tiene toda una cartera de posibilidades con los trabajadores para llegarles un poco más con los productos y servicios.

Una estrategia para poderlo hacer es, definitivamente, recibir esa retroalimentación de los trabajadores y de los clientes sobre qué es lo que ellos quieren, qué desean, qué necesitan, porque a veces tal vez se crea un producto pero no necesariamente es el producto que el cliente

quiere. Por ende, uno de los primeros pasos siempre es retroalimentarse con los mismos clientes, saber qué es lo que ellos quieren, cuál es su expectativa y qué necesidad tienen. Esto con el cliente externo.

También es muy importante la retroalimentación del cliente interno, es decir, los propios colaboradores, cómo pueden hacer para mejorar, para atraer más clientes, será muy importante también tener esa perspectiva de los clientes internos y puede ser además con un estudio de mercado que les pueda ayudar.

Con esos dos o tres elementos ya pueden empezar a diseñar, crear e innovar productos y servicios que sean de mayor demanda o de mayor interés para los clientes. Eso les haría, como Conglomerado y como grupo, continuar creciendo.

Sin embargo, considera que el Banco Popular, hoy en día, ocupa una posición sumamente importante dentro del mercado financiero, dentro de las opciones y el abanico de alternativas que tiene el cliente y cree que si hacen algo más pueden, todavía, crecer más.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que la posición que ocuparía es la de Subgerente General de Operaciones, no tiene que ver mucho con el negocio directamente, de andar buscando negocios, pero sí de ser la contraparte para garantizar ciertos niveles de eficiencia de la organización.

Recalca que están en medio de una crisis, no solamente por la pandemia sino porque ya la traían, con un alto porcentaje de desempleo de ese grupo de trabajadores que conforman gran parte de este Banco.

En ese contexto, pregunta qué propondría como Subgerente General de Operaciones.

El Sr. Alfaro Valverde, responde que en estos momentos de pandemia deben inclinarse mucho hacia las soluciones tecnológicas, hacia lo virtual, se deben enfocar mucho hacia eso, porque ya los clientes no van tanto a las oficinas, sino que ahora hay que darle muchas soluciones virtuales que ellos, desde su teléfono y desde su computador, puedan realizar transacciones, hacer consultas y demás; entonces deben irse acercando de esa forma en esta pandemia, en esta situación país y mundial que se tiene.

Confirma que las soluciones virtuales son una alternativa para crecer y desde la Subgerencia General de Operaciones, si bien tal vez no tiene que ver directamente con la parte de comercialización, es sumamente importante porque les correspondería, como parte de Operaciones, crear toda esa plataforma ya sea de atención directa, porque es atención de ventanilla.

Igualmente va a continuar, no pueden desecharla del todo y deben trabajar mucho en soluciones virtuales.

Para ello deben crear reglamentos, crear políticas, crear procedimientos donde le faciliten al cliente ese acceso tecnológico a los servicios y productos que tengan, porque ese será el futuro y es lo que escuchan y lo que ven, definitivamente las personas no continuarán llegando tanto a las oficinas y a las ventanillas, aunque sí habrá un cúmulo de personas que todavía van a perpetuar y van a continuar, pero para las nuevas generaciones, para la condición actual, definitivamente la parte tecnológica de innovación, de una tecnología de punta y como banco y dentro de la parte operativa, es necesario valorar cómo se involucran y cómo se meten de lleno.

Cree que eso sería uno de los aspectos prioritarios que deben considerar una vez en la labor, cómo desarrollan más esa parte virtual, esa parte tecnológica. Tienen que acercarse mucho más a los clientes y deben hacer que el Banco Popular continúe creciendo.

Agradece por el espacio brindado y el que lo hayan recibido y comenta que está muy motivado realmente de formar parte del equipo de trabajo del Banco Popular y pone a disposición toda su experiencia, todo el conocimiento adquirido durante todos esos años dentro del Sistema Bancario Nacional y está seguro de que van a hacer un buen equipo y que van a salir adelante.

Queda muy agradecido por el espacio y que lo tomen en cuenta. Está en la total disposición y tiene disponibilidad inmediata y muchos deseos de iniciar.

Finaliza su participación virtual el Sr. Federico Alfaro Valverde, al ser las **diecisiete horas con cincuenta y tres minutos**.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita a los Directores que no olviden enviar los resultados de la evaluación.

ARTÍCULO 7

5.1.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, recomienda a la Junta Directiva Nacional, otorgar prórroga al 30 de octubre de 2020 para que la Administración presente, en la primera sesión de noviembre, lo solicitado en el acuerdo JDN-5738-Acd-495-2020-Art-6 del 01 de junio del 2020, sobre la actualización del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-127-2020-Art-2)

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, comenta que, recientemente, esta Junta Directiva le asignó a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local que le diera seguimiento al Plan Estratégico del Conglomerado.

En ese sentido, se le solicitó al Jefe de la División de Planificación Estratégica que presentara todas las acciones que se han realizado en relación con este tema.

Sin embargo, recuerda que, a raíz de la pandemia, este Órgano Colegiado aprobó cambios a dicho Plan Estratégico. Por tanto, se solicita prórroga para poder cumplir con la actualización del Plan Estratégico.

La Presidenta, Sra. Badilla López, a partir de lo expuesto, mociona para:

Otorgar prórroga a la Administración para que presente, en la primera sesión de noviembre, lo solicitado en el acuerdo JDN-5738-Acd-495-2020-Art-6 del 01 de junio del 2020, sobre la actualización del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Otorgar prórroga a la Administración para que presente, en la primera sesión de noviembre, lo solicitado en el acuerdo JDN-5738-Acd-495-2020-Art-6 del 01 de junio del 2020, sobre la actualización del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2019-2023”. (929)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-15-Acd-127-2020-Art-2)

ARTÍCULO 8

5.1.3.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento para el periodo 2021, el cual incluye el Plan de Capacitación con su correspondiente presupuesto. (Ref.: Acuerdo CC-BP-14-Acd-123-2020-Art-4)

Al ser **las dieciocho horas con diecisiete minutos**, inicia su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, procede a presentar el Plan de Trabajo para el 2020 del Comité de Cumplimiento.

Tal y como se observa en la tabla de contenido, el Plan de Trabajo se distribuye en dos partes.

Por un lado, menciona que se detallan las actividades que corresponden ejecutar durante el 2021, mientras que la segunda parte es el Plan de Capacitación para el 2021.

Acota que esta propuesta de Plan de Trabajo se presenta en atención a lo establecido en el artículo 16 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero, en el cual a la letra dice:

“Los Comités y las Comisiones deben elaborar un plan de trabajo que es aprobado en diciembre del año anterior a su vigencia. Los corporativos los aprueba la Junta Directiva Nacional actuando como tal y en ejercicio de las funciones de Asamblea de Accionistas y, en los demás casos, la respectiva Junta”.

Igualmente, informa que en la elaboración del documento se consideró lo solicitado por esta Junta Directiva en el acuerdo n.º 622 de la sesión n.º 5750, que textualmente dice:

“1. Instruir a los Comités y Comisiones para que con el acompañamiento de las áreas de la Administración que correspondan, revisen y verifiquen que las actividades programadas en sus planes de trabajo se encuentren alineadas con sus funciones y responsabilidades demandadas por la normativa externa e interna y requerimientos de la Junta Directiva Nacional y, en caso de detectar brechas, se realicen los ajustes necesarios e informen a esta Junta Directiva.”

A partir de lo citado, se desarrolló un Plan de Trabajo con la finalidad de cumplir con lo indicado.

En cuanto al objetivo general del Plan de Trabajo, expone que consiste en:

“Apoyar las labores de la Oficialía de Cumplimiento y a la Junta Directiva Nacional en la aplicación y cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, que contribuya a mitigar los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM)”.

Mientras que los objetivos específicos establecen lo siguiente:

“a. Velar por la observancia de las políticas, metodologías, procedimientos y controles establecidos en el Banco Popular para el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

b. Dar seguimiento al desempeño y ejecución del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento”.

Seguidamente, en el documento se incorporaron las diferentes actividades. Estas, se distribuyeron en dos partes.

En primera instancia se contemplan 17 actividades relacionadas con los temas normativos. Estas incorporan la normativa externa y la interna del Banco.

Señala que en cada una de las actividades se incluyen los responsables y los meses en los que se deben atender. Destaca que, en algunos casos, por la periodicidad establecida por la norma, se debe presentar la información, al menos, cuatro veces al año.

Expone que en otros casos se establecen temas con diferentes periodicidades: anuales, semestrales, cuatrimestrales.

Posteriormente, se incorporan cuatro actividades adicionales, denominadas “temas estratégicos”, que no están establecidos en la normativa interna o externa, pero que se consideraron importantes para el análisis del Comité y según corresponda, de conocimiento de esta Junta Directiva.

Expone el siguiente cuadro, que incluye los temas estratégicos:

Ítem	Actividades	Responsable	Meses
18	Conocer y valorar el seguimiento semestral a los planes de acción establecidos para mitigar el riesgo propio de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y trasladar los resultados a la Junta Directiva Nacional.	Dirección Corporativa de Riesgo	Enero y Julio
19	Analizar y revisar los informes semestrales de gestión sobre las normativas internacionales FATCA y CRS.	Oficialía de Cumplimiento	Febrero y agosto
20	Conocer las reformas o modificaciones que se realicen a la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas, la Ley FATCA y el CRS, incluyendo las nuevas normativas que se emitan, con los correspondientes planes de acción definidos para su implementación y cumplimiento.	Oficialía de Cumplimiento	Cuando corresponda
21	Analizar los informes recibidos sobre evaluaciones realizadas por la SUGEF y otras autoridades competentes del país, referentes al cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas, la Ley FATCA y el CRS, incluyendo la valoración y seguimiento a la ejecución de los planes de acción definidos para su atención.	Oficialía de Cumplimiento	Cuando corresponda

Especifica que el Plan de Trabajo, en total, plantea 21 actividades.

Además, recuerda que en la gestión ordinaria del Comité se revisan más temas, por una serie de acuerdos que se han tomado y que requieren atención periódica.

Por otra parte, manifiesta que el Plan de Capacitación para el 2021 se incluye dentro del Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento. En este caso, puntualiza que el objetivo general es:

“Fortalecer la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) en el Conglomerado Financiero Banco Popular, a partir del cumplimiento de la legislación y reglamentación establecida para su prevención”.

Asimismo, se establecieron dos objetivos específicos, que a la letra dicen:

“a. Mejorar el proceso de toma de decisiones en los órganos de dirección de la entidad para la gobernanza en la prevención y control de los riesgos de LC/FT/FPADM.

b. Fortalecer el sistema de prevención de los riesgos LC/FT/FPADM, mediante la definición de políticas, procedimientos y controles apropiados, de acuerdo con las líneas de defensa y el apetito de riesgo del Banco”.

Posteriormente, indica que en el documento se puntualizan las actividades propias de capacitación.

En ese sentido, informa que para las Juntas Directivas del Conglomerado se plantean dos actividades para el 2021, una cada semestre; o según el comportamiento de los acontecimientos.

Puntualiza que la primera se relaciona con la reforma a la normativa de la Ley 7786. Explica que actualmente hay una propuesta de reforma, la cual está en consulta y su plazo vence la próxima semana.

Comenta que la reforma planteada a la normativa es integral, por lo que cuando se publique, será necesario que los Órganos de Dirección del Conglomerado la conozcan a profundidad, ya que su enfoque es de Gobierno Corporativo basado en riesgos. Menciona que las autoridades competentes indicaron que se plantea emitirla a finales del primer trimestre del 2021,

El otro tema se relaciona con las regulaciones AML o de lavado de dinero. En este caso, se indicó que se llevará a cabo posterior a la pandemia, sin embargo, según la evolución del tema, se podría llevar durante la pandemia.

Por otra parte, cita que se han planteado actividades de capacitación para el Comité de Cumplimiento del Banco, orientadas a participar en eventos nacionales o internacionales que se realizan sobre la materia. Esto, con el fin de que los miembros del Órgano Colegiado se mantengan actualizados sobre los alcances de la normativa nacional e internacional.

Asimismo, se incluye la capacitación anual para el personal de la Oficialía de Cumplimiento, por lo que se establece que sea de forma virtual, con expertos internacionales.

Al final del documento, se detalla el presupuesto que se ha planteado para cubrir las actividades tanto para la Junta Directiva Nacional, el Comité de Cumplimiento y la Oficialía de Cumplimiento. Este es por un total de ¢25.200.000.

Lo expuesto es el resumen del Plan de Trabajo y Capacitación del Comité de Cumplimiento para el 2021, el cual debe ser aprobado por esta Junta Directiva.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, considera que la exposición del Oficial de Cumplimiento ha sido clara, donde ha señalado las actividades propuestas para el otro año.

Por ello, se solicita su respectiva aprobación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, tiene una observación, en el sentido de que le parece que este año funcionó muy bien la dinámica de capacitación virtual para los miembros de las Juntas Directivas. Esto, pues los costos han sido inferiores a lo que podría representar si se hace de forma presencial.

Así, consulta si esos costos se tienen estimados en el Presupuesto.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, responde que las capacitaciones para las Juntas Directivas y la Oficialía de Cumplimiento están previstas en modalidad virtual.

Sin embargo, algunos congresos internacionales puede que se realicen de forma presencial y no haya oportunidad de participar en modalidad virtual.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, expresa que en sesiones anteriores se ha expuesto sobre la optimización del Área de Cumplimiento, en cuanto al personal, los procesos y la automatización de estos.

En ese sentido, consulta cómo se visualiza para el otro año esta optimización.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, explica que en la actualidad se está en una etapa de transición e implementación.

Destaca que se ha planteado que esa etapa finalice en el 2020, por lo que en el 2021 se estaría trabajando con el nuevo concepto del Proceso de la Oficialía de Cumplimiento.

Por ende, todos los informes incorporados en el Plan de Trabajo ya se estarían remitirían bajo el nuevo enfoque y estructura de la Oficialía de Cumplimiento.

Aclara que no hay ninguna actividad de seguimiento establecida en el Plan de Trabajo, no obstante, en el proceso de transición e implementación se incluyó la presentación de informes de seguimiento al Comité y a la Junta para que conozcan los resultados del proceso.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento para el periodo 2021, el cual incluye el Plan de Capacitación con su correspondiente presupuesto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el Plan de Trabajo del Comité de Cumplimiento para el periodo 2021, el cual incluye el Plan de Capacitación con su correspondiente presupuesto”. (927)
(Ref.: Acuerdo CC-BP-14-Acd-123-2020-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Al ser **las dieciocho horas con treinta y cuatro minutos**, finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

Inicia su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla.

ARTÍCULO 9

5.1.4.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, los Resultados Financieros del mes de agosto. (Ref.: Acuerdo CCA-21-Acd-151-2020-Art-5)

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que el informe fue conocido con detenimiento en el Comité Corporativo de Auditoría, donde realizó varias consultas a la Administración acerca de las estrategias planeadas por la Institución para desacelerar, por ejemplo, el deterioro notable en el indicador de morosidad mayor a 90 días, pues la misma Subgerencia General de Negocios comunicó que gran parte de los arreglos de pago para la clientela no estaban siendo concretados de manera oportuna, lo que se vería reflejado en agosto ante la falta de formalización del alivio en las operaciones.

Por lo tanto, reitera que efectuó las observaciones y comentarios pertinentes a causa de las alertas manifiestas en ciertos datos, que fueron analizados a profundidad en ese foro.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, advierte la realidad de que la coyuntura actual es complicada, y que todos los intermediarios financieros la resienten, en especial los aspectos de recuperación de cartera e indicadores de morosidad en general, incluso con la posibilidad de completar los arreglos de pago y demás opciones de apoyo que permite la regulación; sin embargo, acota que el periodo es de altas estimaciones por la misma causa, ya que algunos segmentos de la clientela deben ser rebajados de categoría por el incumplimiento en sus obligaciones.

De esa manera, consulta acerca de las estrategias planteadas por el Banco y los escenarios previstos para el final del año desde el punto de vista del manejo de los activos y pasivos, con el referente de una posición de liquidez bastante fuerte, pero con un panorama de impagos de créditos por parte de la clientela que afecta el resto de los indicadores financieros, en especial la eficiencia y la suficiencia patrimonial, que se encuentra en un 12,91%, lo que la acerca al límite prudencial.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, subraya que, en efecto, todas las entidades financieras han sido afectadas por la mora y los subsecuentes aumentos en las estimaciones que se deben llevar a cabo; no obstante, informa que los últimos tres meses han sido dedicados sin descanso a los arreglos de pago, ya que este es un Banco denominado “al detalle”, por lo que la primera fase se dirigió al total de la clientela, pero la segunda se enfocó en los casos particulares de aquellas personas afectadas en sus ingresos por la pandemia del COVID-19, cerca de 18.000.

A modo de ilustración, afirma que, durante la primera fase, cuando se concretaron 68.000 negociaciones, el Banco de Costa Rica refinanció 13.000, con la salvedad de que se trata de una entidad corporativa que posee diferencias en su gestión y público.

Así, la Administración se abocó a la tarea de avanzar en un desarrollo informático que permitiese agilizar los procesos de formalización, unido a la capacitación del personal y la adaptación de la estructura de las agencias sucursales para esa tarea a tiempo completo, con una intensidad particular en agosto, lo que llevaría a aliviar el tema de las estimaciones y la mora.

Añade que la situación se repitió en setiembre, que mantuvo una morosidad cercana a la de agosto, incluso con el elemento de que muchas operaciones se acercaban al límite de mora de 90 días. Reitera que los problemas en la cartera persisten en la totalidad del sistema financiero nacional, a causa de una tasa de desempleo del 24%, más de 500.000 personas afectadas por la crisis sanitaria, con bastantes que perdieron el empleo y otras que sufrieron una disminución en sus recursos.

Por otra parte, apunta que la interpretación del artículo 44 ter de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor no permitía efectuar arreglos de pago, lo que provocó un atraso, factor que fue solventado en setiembre mediante una medida especial y un procedimiento automatizado, lo cual ha mantenido el indicador de mora mayor a 90 días en torno a un 3,51%.

Informa, también, que en una reunión celebrada con la Superintendencia General de Entidades Financieras comentó las modificaciones mensuales que se aplican al modelo de riesgo, pero llamó la atención acerca de la necesidad imprescindible de que el ente regulador autorice nueva normativa que permita aumentar las estimaciones, argumento con el que los representantes de ese órgano se mostraron por completo de acuerdo.

Añade que cada mes representa un reto distinto para el sostenimiento de los indicadores, afectados por el recorte de los márgenes, aunque la fortaleza del patrimonio brindaría espacio para soportar situaciones adicionales que se deberán analizar en 2021, según el comportamiento de la economía y el control de la pandemia.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, en cuanto al elemento de las estimaciones contracíclicas, pregunta acerca de la cantidad que se ha reservado, y si aún se cuenta con la capacidad requerida para utilizarlas.

En consecuencia, en octubre se reexaminarán los parámetros a fin de calibrarlos según la perspectiva económica de 2021 y, así, mejorar las estimaciones.

El Director, Sr. Espinoza Guido, respecto del indicador de suficiencia patrimonial, recuerda que, cuando se empezó a apreciar su deterioro, la Dirección Corporativa de Riesgo propuso una metodología dirigida a establecer puntos en los cuales se aplicarían capitalizaciones, de modo que consulta si se pudiese explicar las bases de esa metodología y las condiciones que serían necesarias para llevarla a cabo.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, explica que, en efecto, la Dirección Corporativa de Riesgo estableció un rango, cercano a entre un 12% y un 13%, en el que se tendría que ubicar el indicador de suficiencia patrimonial, y si llegaba a ese nivel, se activaría el mecanismo de una capitalización, un aumento del capital social para mejorar esa cifra.

Agrega que el Banco posee, dentro de su estructura patrimonial, un capital secundario bastante robusto, que incluso le permitiría llegar a niveles de suficiencia cercanos al 20% en la actualidad, pues se utiliza la mitad del capital secundario dentro del cálculo del indicador de suficiencia.

Subraya que la política definida por la Dirección Corporativa de Riesgo estableció que el indicador de suficiencia se debería mantener en ese rango debido a la coyuntura particular de las cuentas corrientes.

No obstante, considera que se logrará estabilizar el saldo, porque se prevé que los niveles de cuenta corriente tiendan a disminuir, como lo citaba el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, debido a los ajustes a la baja que se han aplicado a las tasas de interés y en el comportamiento esperado de los inversionistas, quienes regresarían a las posiciones de mediano y largo plazo, en lugar de los de corto plazo que conservan ahora.

Reitera, por tanto, que el capital secundario en reserva podría tolerar hasta un 20%, aunque ello no se implementa por cuestión de estrategia y políticas.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la ampliación y afirma que, entonces, se entendería que se llegará hasta el final del año sin efectuar ese ajuste en la capitalización.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, asiente, ya que, de acuerdo con la política, se esperaría un acercamiento al mencionado 12% o 13% antes de aplicarla, además de que el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero tarda alrededor de un mes en aprobar incrementos en el capital social de las entidades.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta sobre la cantidad de ocasiones en las que se ha implementado una capitalización de ese tipo en la historia del Banco Popular.

No obstante, reitera que, de acuerdo con lo dispuesto en la política, se deberá esperar el comportamiento de los saldos de cuenta corriente, para contemplar su descenso y, por consiguiente, una mejora paulatina de la suficiencia patrimonial, después de lo cual se consideraría un aporte de capital secundario que lo llevé al 13% ideal.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, pregunta la procedencia del capital secundario de la institución.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibidos los Resultados Financieros correspondientes a agosto del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibidos los Resultados Financieros correspondientes a agosto del 2020”. (930)
(Ref.: Acuerdo CCA-21-Acd-151-2020-Art-5)

Al ser las **diecinueve horas con doce minutos**, finaliza su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla.

ARTÍCULO 10

5.2.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el informe bimestral del avance en la Estrategia de Innovación 2020-2023 y solicita aprobar el plan de trabajo de Transformación Digital, Innovación y Cambio. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5747-acd-595-2020-Art-6, inciso 4. (Ref.: Oficio GGC-1372-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el informe bimestral del avance en la Estrategia de Innovación 2020-2023, con lo cual se atiende el inciso 4 del acuerdo JDN-5747-Acd-595-2020-Art-6, de carácter periódico.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el informe bimestral del avance en la Estrategia de Innovación 2020-2023, con lo cual se atiende el inciso 4 del acuerdo JDN-5747-Acd-595-2020-Art-6, de carácter periódico”. (931)
(Ref.: Oficio GGC-1372-2020)

ARTÍCULO 11

6.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el fallecimiento de la Sra. Miriam Trejos Jiménez cédula 50123-0012, miembro suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total Ciudad Neily. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-14-ACD-135-2020-Art-6)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-14-ACD-135-2020-Art-6, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local informa sobre el fallecimiento de la Sra. Miriam Trejos Jiménez cédula 50123-0012, miembro propietaria de la Junta de Crédito Local del BP Total Ciudad Neily.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-14-ACD-135-2020-Art-6, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local informa sobre el fallecimiento de la Sra. Miriam Trejos Jiménez cédula 50123-0012, miembro propietaria de la Junta de Crédito Local del BP Total Ciudad Neily”. (932)

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CATORCE MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5775

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y CINCO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en modalidad virtual, a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y UN MINUTOS** del **MIÉRCOLES CATORCE DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTE**.

Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita; el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido, y el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, y el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena, estuvieron en forma presencial en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional en La Uruca.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que se cuenta con el quórum requerido para iniciar la sesión.

Procede a conocerse el orden del día:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5773.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Entrevistas candidatos SGO.

- Rafael Quirós Arce.
- Maurilio Aguilar Rojas.

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Riesgo

5.1.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, los segmentos de cartera según niveles de riesgo y estrategia de recuperación de cartera, en respuesta al objetivo número 2 de la Circular de la Superintendencia General de Entidades Financieras número SGF-2584-2020. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-341-2020-Art-8)

Comité de Cumplimiento

5.1.2.- El Comité de Cumplimiento remite, para aprobación, la solicitud de prórroga de varias actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos que se encuentran vencidas o prontas a vencer del informe de seguimiento a la observancia de los planes de acción definidos para la atención de las recomendaciones y observaciones de las evaluaciones realizadas por la Auditoría Interna y Externa. (Ref.: Acuerdo)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos

5.1.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva el oficio AJD-067-2020, en que la Asesoría Legal presenta la propuesta de modificación a los artículos 32 y 33 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5760-Acd-749-2020-Art- 11b. (Ref.: Acuerdo CTAJ-27-Acd-119-2020-Art-6)

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- El Comité de Nominaciones Especial remite a la Junta Directiva Nacional, a la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., a la Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., a la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. y a la Gerencia General Corporativa, nota remitida por el Coordinador, Sr. Oscar Hidalgo Chaves, referente al Proceso de Selección de Candidatos y Escogencia de los Órganos de Dirección de las Sociedades del Conglomerado. (Ref.: Acuerdo CNE-02-ACD-07-2020-Art-3)

6.2.- La Junta Directiva de Popular Seguros comunica la conformación de las comisiones y comités. (Ref.: Acuerdo JDPS-300-Acd-400-2020-Art-7)

6.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva a la Junta Directiva Nacional, así como a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, para su conocimiento, el documento técnico elaborado por la División de Riesgo Financiero, denominado 'La liquidez en el Sistema Financiero y la dinámica de precios en el mercado bursátil'. Dicho documento responde a los informes recientes del Plan de Endeudamiento del Ministerio de Hacienda para el segundo semestre y la Estrategia de Colocación del BEM del Banco Central de Costa Rica para ese mismo periodo. (Ref.: Acuerdo CCR-36-Acd-315-2020-Art-3)".

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y cuatro minutos**, inicia su participación virtual el Director, Sr. Hidalgo Chaves.

Se aprueba la agenda.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5773.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que tiene dos observaciones de forma sobre el acta. Primero, en la página 7, líneas 8 y 9, donde aparece duplicado el término *los profesionales*, por lo que solicita que se elimine la repetición; asimismo, en la misma página 7, línea 16, que se sustituya la palabra *incursando por participando*.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, que tome nota de lo mencionado, a fin de que se corrija.

Así las cosas, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5773, celebrada el 7 de octubre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad de los presentes:

"Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5773, celebrada el 7 de octubre del 2020". (940)

ARTÍCULO 3

2. Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que informe acerca del estado de avance del proyecto de ley 22.109 en la Asamblea Legislativa.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, saluda a todas las personas presentes e indica que ya se cuenta con el documento de propuesta consensuado entre sectores diversos y el Banco Popular, además de que ese mismo día se llevó a cabo una reunión con la Asociación Bancaria Costarricense.

Agrega que el paso siguiente consistiría en presentar el texto a las jefaturas de fracción y realizar el cabildeo para obtener el respaldo a las posiciones. Asimismo, celebrará una sesión de trabajo con su equipo interno a fin de elaborar un plan de acción.

La Presidenta, Sra. Badilla López, a causa de problemas de conexión del Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, resume que ese mismo día se efectuó una reunión con la Asociación Bancaria Costarricense, donde se expuso el documento de consenso respecto del artículo 44 ter de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, alcanzado entre los sectores cooperativo, solidarista, el Banco Popular y la Caja de ANDE, en la cual se obtuvo el apoyo de esa organización.

Añade que seguiría una reunión con la Cámara de Bancos. Así, considera que, si bien se deberán esperar acontecimientos, esas actividades han allanado el camino.

Menciona que, ante la pregunta que se ha escuchado acerca de la atinencia de la participación de dichos actores en el proceso, la respuesta radica en que su voz es importante porque todos representan al sistema financiero nacional, de modo que la búsqueda de cooperación facilitará la obtención de un mejor resultado final.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que, en efecto, se sostendrá una sesión con la Cámara de Bancos, de la que se esperaría el respaldo. También, indica que se reunirá con su equipo interno de trabajo para buscar una estrategia dirigida a presentar el documento a los diputados y conseguir su apoyo, no obstante el que han mostrado Welmer Ramos González y David Gourzong Cerdas.

Añade que la tarea cuenta con el favor de la Superintendencia General de Entidades Financieras. De esa forma, reitera que la idea se mantiene sin cambios, esto es, lograr el consentimiento de los diputados mediante conversaciones con las jefaturas de fracción, celebrar una reunión el lunes próximo e impulsar su aprobación de la manera como se hizo con el tema del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, brindarle un seguimiento permanente y sostener un frente unido.

La Presidenta, Sra. Badilla López, acota que, además de Welmer Ramos González y David Gourzong Cerdas, otros diputados se encuentran involucrados y han comprendido la posición, producto de un trabajo metódico, conversaciones y explicación de los elementos de fondo. Así, estima que el grado de sensibilización es alto, de cara al momento decisivo de las votaciones.

ARTÍCULO 4

3. Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, acerca del eventual uso de los recursos que el Banco Central de Costa Rica ofreció al sistema financiero, en el orden de ₡700.000 millones, y que el Banco Popular aparece entre las entidades que podrían utilizarlos. Pregunta si existe una definición sobre ello o algún plan concreto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que, de ese monto citado, la asignación para el Banco Popular, en una primera fase, corresponde a ₡78.000 millones. Indica que se están realizando los análisis respectivos, a partir de los cálculos financieros.

Asimismo, se celebró una reunión con el Banco Central para afinar algunos detalles técnicos y operativos pendientes, por ejemplo, si a una persona cliente se le había otorgado un periodo de gracia de seis meses, la institución tendrá que esperar ese lapso a fin de obtener los recursos y, hasta ese momento, facilitarle los beneficios de la tasa de interés, o si esto se podría aplicar de inmediato, brindar el beneficio de la tasa, recibir los fondos y efectuar el ajuste después de transcurridos los seis meses.

Añade que la institución sí se encuentra bastante interesada en acceder a la totalidad de los ₡78.000 millones; incluso, se contempla como parte de la estrategia global orientada hacia la clientela, pero en especial, como lo tiene claro y comunicará al Comité de Activos y Pasivos, para el apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas en una primera instancia, pues estas son las que generan la mayor cantidad de empleos y activan la producción económica.

Aclara que, en un principio, se pensó en proveer alivio a la clientela al detalle, pero juzga que ese segmento debe ser atendido de una manera distinta, y si bien el uso de los recursos no se limita a un grupo u otro, estima que las acciones prioritarias deberían dirigirse al sector empresarial por el momento.

Señala que durante la semana próxima podría presentar nueva información, y reitera que la institución mantiene toda la disposición de utilizar esos fondos.

Sin embargo, subraya que la principal crítica que el sistema financiero ha externado al Banco Central en ese caso se refiere a que el esquema de garantías planteado no es el mejor, pues aunque el Banco Popular sí se adaptaría, casi el total de las demás entidades no lo lograrían, incluso después de adelantar planes de fideicomisos u otorgando cartera en garantía con una emisión que respalde las inversiones en el Banco Central, al final caracterizaron el producto solo con garantías de títulos, lo cual excluyó a muchos bancos.

Agrega que la misma Superintendencia General de Entidades Financieras le informó, en una reunión sostenida días atrás, que los fondos no estaban siendo solicitados, y que, hasta el momento, ninguna entidad ha hecho uso de los recursos.

En consecuencia, planteará la opción de que, si se mantuvieran ociosos dentro de un tiempo, se le permitiera al Banco Popular añadir una parte a los ₡78.000 millones que le corresponden, tanto para la clientela actual como para la externa.

El Director, Sr. Espinoza Guido, afirma que considera bastante positiva esa perspectiva, y coincide en que el destino óptimo de esos recursos, que resultarían muy baratos, recaería en el sector productivo generador de empleo, de modo que las empresas logren estabilizar sus finanzas y colaboren en una reactivación de la economía en general.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, en otro orden de ideas, consulta si alguna otra persona experimentó, como él, problemas con la aplicación del Banco para teléfonos celulares durante el día.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que no está al tanto de ningún reporte de fallos, y que él mismo la utilizó sin problemas, pero procederá a verificar si se presentó una situación de ese tipo, pues, por lo general, se le comunica de inmediato cuando ocurren fallos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que no la ha utilizado, aunque nadie le ha mencionado que la aplicación se encuentra fuera de funcionamiento. Así, insta al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, para que investigue la situación.

Al ser las **diecisiete horas con dos minutos**, se retira el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

ARTÍCULO 5

4.- Entrevistas candidatos SGO.

- Rafael Quirós Arce.
- Maurilio Aguilar Rojas.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, observa que, como una cuestión de forma, después de una revisión de la matriz de conducción de la entrevista a Rafael Quirós Arce, el Director, Sr. Espinoza Guido, realiza una pregunta predeterminada; el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, la siguiente, y la Presidenta, Sra. Badilla López, la primera libre, pero no consta la persona que efectuaría la segunda pregunta libre.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone que la Directora, Sra. Fernández Garita, lleve a cabo esa segunda pregunta libre, lo cual cambiaría el orden posterior, pero que de momento se inicie de esa forma con Rafael Quirós Arce, y ello se determine antes de que ingrese el siguiente entrevistado, Maurilio Aguilar Rojas.

Al ser las **diecisiete horas con cinco minutos**, ingresa a la Sala de Sesiones e inicia su participación el candidato al puesto de Subgerente General de Operaciones, Sr. Rafael Quirós Arce.

De seguido, da la bienvenida al candidato al puesto de Subgerente General de Operaciones, Sr. Quirós Arce, y explica la dinámica de la entrevista: tendrá una duración de 20 a 25 minutos, donde esperan que se presente y comente cuáles son sus aspiraciones e intenciones en el puesto para el cual está concursando, luego se le harán dos preguntas estructuradas y dos preguntas libres por parte de miembros de la Junta Directiva Nacional.

El Sr. Quirós Arce saluda a todas las personas presentes y procede a presentarse. Indica que es un profesional con experiencia en gestión bancaria, con más de 27 años de trabajo directo, específicamente en el Banco de Costa Rica, y algunos años adicionales en el papel de consultor de la industria, con énfasis en transformación digital.

Agrega que parte de su experiencia práctica, relacionada con el perfil general del puesto, se enfocó en el diseño y automatización de procesos, temas de la mencionada transformación digital, canales electrónicos, desarrollo de marcas, además de periodos en las áreas de Cumplimiento y Auditoría.

Se describe como una persona creativa, positiva, muy integradora de equipos, altamente orientada a la innovación de forma inherente a su vocación, ya que, aun cuando se requiere un apego total al plan estratégico que definan la Junta Directiva, la línea gerencial y la Asamblea, su preferencia en el ámbito laboral se dirige a la obtención de resultados o victorias rápidas porque eso permite ofrecer datos concretos en el corto plazo.

Considera, además, que una de sus fortalezas consiste en su facilidad para “sinergizar” equipos multidisciplinarios, elemento bastante común en la banca actual porque esta se compone de áreas muy distintas que requieren completar proyectos de manera integral.

En el plano académico, informa que posee una Maestría en Auditoría Financiera Forense, es Licenciado en Contaduría Pública e Ingeniero en Sistemas de Computación, combinación de credenciales que le ayudado en procesos operativos, ya que le brinda una visión dedicada a automatizar y ejecutar labores en coordinación con las dependencias de tecnología.

Acerca del detalle de su experiencia laboral, señala que desde hace cerca de dos años se desempeña como consultor de industria bancaria para una empresa de tecnología, con la labor de “sinergizar” necesidades con las que cuentan los principales clientes de la banca en el país, muchos de ellos bastante importantes, incluido el Banco Popular.

También, en esa función se dedica a identificar y atender necesidades que pueda tener la banca, comprender el proceso bancario, que las empresas de tecnología, en ocasiones, no dominan, por lo que pone sus conocimientos a disposición de buscar las soluciones que los bancos requieren para apoyar su gestión, tanto operativa como en temas de tecnología, que diferencia porque, en la actualidad, existen soluciones que no son solo tecnológicas, sino operativas en la búsqueda de la eficiencia.

Al ser las **diecisiete horas con doce minutos**, inicia su participación virtual la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado.

Respecto de la experiencia adquirida en el Banco de Costa Rica, fue el Director de la que se denominaba Canales Electrónicos y Marcas, donde se encargó del diseño de lo que en ese momento se conocía como marcas en esa institución, como Banca Kristal, Tucán y otras que no fueron implementadas para el público.

De modo específico, se le encomendó crear desde cero el proceso de Tucán, esto es, los corresponsales financieros, ya que, cuando llegó al área, solo se contaba con un pequeño desarrollo tecnológico, pero logró consolidar una marca que se duplicó en el primer año de ejecución.

Ahí debió establecer todos los procedimientos operativos, técnicos, de cierre, contables, e incluso el centro de llamadas estaba bajo su dirección, también se creó una Gerencia, una labor tan exitosa que la marca Tucán es la única que se mantuvo firme en el Banco de Costa Rica.

También, en su función de Director de Canales Electrónicos le correspondió liderar la transformación digital, incipiente en esa época, a partir de "sinergizar" grupos de trabajo de toda la institución, incluyendo las bancas *retail* y corporativa, el despliegue de procesos operativos, riesgo, control y la participación de las empresas subsidiarias, que en ocasiones fueron utilizadas para la implementación de planes piloto.

Asimismo, tuvo a cargo la estrategia global de canales electrónicos y su plan de modernización.

Relata que antes de eso fue el Jefe de la División Corporativa de Cumplimiento, donde debió fundar desde sus bases un concepto institucional de vinculación de clientela, es decir, aparte de las labores regulares de una Oficialía de Cumplimiento, le correspondió dirigir los proyectos de *onboarding*, a partir de la creación de la base de datos única de clientes, producto por el que recibió felicitaciones de corresponsales internacionales porque todo el Conglomerado disponía de un solo módulo, sin necesidad de que las subsidiarias requiriesen uno individual.

Además, en un trabajo conjunto con el Banco Central, lideró el proceso de construcción de las Cuentas de Expediente Simplificado para el sistema financiero nacional, cuya implementación específica en el Banco de Costa Rica también coordinó, lo que significó que fuese la primera entidad donde entró en funcionamiento.

A su vez, operativizó el proceso de aplicación de la Ley Fatca en el Banco, con el apoyo de corresponsales internacionales, unido a todas las labores inherentes a los temas de riesgo, control y cumplimiento que proceden en esa División.

Por último, en el aspecto de la experiencia, indica que adquirió una buena parte en las áreas de Auditoría, que tuvo a su cargo en la sección operativa, en la que se evaluaba control interno, procesos y eficiencia de toda la gestión de la entidad.

Agrega que fue Gerente de Evaluación y Riesgo de Crédito Corporativo, área relacionada con las operaciones de colocación de alto nivel del Banco, lo que incluyó efectuar investigaciones hasta el punto de la relación de hechos.

Además, fue el Jefe de Auditoría de Oficinas Comerciales, esto es, aquella que visita las sucursales para evaluar los niveles de riesgo. Fue, asimismo, Auditor de Sistemas, posición en la que creó una estructura mediante la cual se analizaría a todas las oficinas comerciales con una misma medida de riesgo a fin de compararlas de forma eficiente y lograrlas reinvertir sus recursos en las gestiones que resultasen más importantes.

Subraya que, para su sorpresa, cuando terminó su relación laboral con el Banco de Costa Rica dos años atrás, el sistema continuaba en producción, aunque hubiese sido construido desde 1999.

Por otra parte, respecto a la visión estratégica, comenta que tiene bastante tiempo de pertenecer al medio bancario, y, especialmente en los últimos años, ha logrado observar de cerca la evolución que ha advertido el Banco Popular, la cual aprecia porque esta institución es la llamada a ser el Banco de las comunidades, a aportar y apoyar a las personas trabajadoras y las regiones.

Estima que se ha observado en los competidores, sobre todo las entidades grandes, que se alejan cada vez más de las zonas rurales y cierran oficinas sucursales a causa de temas de costos, comprensibles en cierto sentido, pero eso le lleva a preguntarse sobre lo que sucederá con esas personas que habitan en los pueblos donde ya no recibirán atención cercana.

A su vez, le parece esencial pensar en la generación de los *millennials*, definir estrategias de banca digital, neobanca y cualquier otra similar, pero sin descuidar una población que resulta imprescindible ayudar: la de las zonas rurales. Desde su perspectiva, el Banco Popular tiene una oportunidad excelente de ser la institución de las comunidades y promover la inclusión financiera.

Agrega que, de lo que estudió acerca de los objetivos estratégicos vigentes, opina que se encuentran por completo alineados con esa noción. Expresa su especial satisfacción con los elementos de inclusión, equidad de género, además de la dedicación a las pequeñas y medianas

empresas, pues estima que la entidad cuenta con la estructura necesaria para apoyarlas, criterio que sustenta con su conocimiento de la industria bancaria en su totalidad, donde ha observado que muchos participantes no disponen de las condiciones o sensibilización para hacerlo.

Unido a lo anterior, en cuanto a la coyuntura de la emergencia nacional provocada por la pandemia, y en el entendido de que todos los sectores de la población deben hacer sacrificios, los proyectos del Banco Popular no se han detenido, siguen con la misma fuerza, algo que no sucede en las demás instituciones, pues algunas han frenado de plano su estrategia de transformación digital, en su opinión, debido a que no las orientaron de forma correcta desde el inicio, ya que una verdadera transformación digital no se reduce a la adquisición de sistemas electrónicos, sino que su fin fundamental atañe a brindar un servicio adecuado a la clientela.

Así, la lectura de la misión, visión y objetivos estratégicos le demuestra que esos elementos son una prioridad real de la estrategia digital.

Señala que, en muchas de las marcas en las que trabajó, la etapa de implementación conlleva el visitar comunidades alejadas y escuchar las necesidades de sus habitantes en sus propias localidades, lo que le hizo comprender que la banca debe aumentar su presencia, realidad facilitada por las nuevas tecnologías que evitan la inversión en infraestructura física.

En consecuencia, el marco filosófico del Banco le agrada porque coincide con sus propias sensibilidades, enfocadas en escuchar las necesidades de la clientela y brindar soluciones concretas. También, desde el punto de vista de innovación, se podría trabajar para servir a las áreas de negocios en el plano operativo.

A modo de conclusión, en ese mismo aspecto de las operaciones, que atendería como Subgerente General, le interesa revisar elementos que, en su experiencia, deben ser examinados con prioridad, por ejemplo, la existencia de procesos operativos separados en diferentes áreas, por ejemplo, con la presencia de profesionales dedicados a la contratación administrativa específica para una dependencia, cuando lo ideal, en la actualidad, sería centralizarlo a toda la institución, con el propósito de alcanzar economías de escala.

Destaca que una línea estratégica muy importante especialmente, en pandemia sería maximizar los costos. Aprecia que como líder del Área de Operaciones es necesario entender que deben buscarse los mecanismos necesarios para que los costos de las operaciones sean más bajos y eficientes.

Lo tradicional es que internamente no se tengan niveles de servicio para otras áreas desde el Área de Operaciones y explica que debe buscarse la manera de que la gente se vaya liberando de procesos operativos y podérsela dar a las áreas del negocio para permitir un crecimiento. Anota que esto requiere de alguna tecnología, procesos de *outsourcing* y mecanismos que puedan hacer mucho más eficientes los procesos.

Menciona el enfoque de reducir tareas manuales a partir de una tecnología no tan cara, precisa que no se trata de desperdiciar el dinero en tecnología y confirma que lo ha visto. Aprecia que la idea es establecer cuáles son las necesidades específicas de las áreas de operaciones que puedan aportarle a la eficiencia y apoyar las áreas de negocio antes que invertir en más gente que puede ayudarles en el área de negocios, pero no necesariamente en la recuperación.

Precisa que es necesario revisar costos de infraestructura y eficientizar el uso actual en tiempos pandemia; se plantea qué pasa con los costos de los alquileres y derivados y acota que ya se dieron cuenta que es posible trabajar en las casas de manera más eficiente.

Cree también que siempre debe revisarse el manejo de efectivo, reducirlo, utilizarlo bien y refrescarlo. Aprecia que todo lo anterior corresponde a las líneas más importantes que podrían analizarse y precisa que estos serían procesos de revisión y líneas de transformación que propondría.

Hace hincapié en la necesidad de entender el proceso operativo y se pone a las órdenes no solo para atenderlo en su día a día, sino para efectuar procesos constantes de mejora y transformación. Además, poder ofrecer una optimización del costo a la institución y, por supuesto, en equipo con el Comité Ejecutivo y la Gerencia General poder llevar propuestas y ayudarles con los indicadores del Banco.

Se pone a la disposición de los señores directores y precisa que su información está en el LinkedIn con las referencias respectivas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación y abre el espacio para las preguntas.

El Director, Sr. Espinoza Guido, explica que le corresponde hacer una pregunta que también se la han realizado a los otros aspirantes; amplía que esta se relaciona con los valores personales que el candidato ha utilizado en su desempeño profesional.

Acto seguido, pregunta cuál considera que ha sido el puesto que desempeñó con más éxito en su carrera, cuáles son los valores que ha inculcado en esa posición, que lo llevaron a conseguir ese éxito y por qué.

El Sr. Quirós Arce responde que es difícil escoger algunas de las áreas, mencionaría las últimas que son de cumplimiento, la transformación digital y los canales electrónicos. Amplía que en ellas tuvo bastante éxito y pudo llevar a cabo su ejecución.

Dentro de los valores más importantes está el trabajo en equipo y explica que al llegar a un área es necesario que el equipo trabaje y se sienta motivado a ejecutar la labor que todos tratan de implementar.

Destaca que uno de los aspectos que logró hacer en diferentes áreas de la institución fue en cumplimiento, donde no había nada. Explica que se contrató a personal de afuera, se tomó gente desde lo interno y lograron formar un equipo que empezó a caminar y a identificarse plenamente con el trabajo que debía hacerse. Siempre afirmó que, si un equipo de trabajo está bien armado, trabaja solo y confirma que el valor más importante es el trabajo en equipo.

Agrega que otro aspecto que considera importante, desde el punto de vista, es la fidelidad que con la institución en la que se trabaje. Añade que, si el funcionario es fiel, trabaja de la mano con los objetivos, con los superiores y con las líneas estratégicas para llevar a cabo los procesos de manera más adecuada.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la respuesta.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, explica que le corresponde hacer una pregunta relacionada con la idoneidad y los sectores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras de este Banco. Aprecia que, en la actualidad, el tema de la idoneidad es muy importante, destaca también el diálogo y otros aspectos que se dan día a día.

Consulta cuál es la visión del candidato sobre el rol del Banco en el diseño de las estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de qué forma, desde su posición, podría incrementar la relación con sus propietarios a partir de productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales.

El Sr. Quirós Arce responde que una de sus líneas consiste en entender la necesidad de los sectores y reitera que este es banco por excelencia y, por la pregunta, percibe que ese es un tema estratégico y relevante para esta institución.

Acota que mucho del diálogo que debe darse con los sectores consiste precisamente en escucharlos; aprovecha para indicar que cuando se va a un pequeño pueblo y se sienta a compartir con un sector agrícola, con un sector que está desarrollándose comercialmente en una zona rural, es posible darse cuenta sobre la necesidad de escuchar a los sectores, ponerles atención y determinar cómo llegarles.

El Banco puede hacerlo a través de las asociaciones de desarrollo comunal, plantea la posibilidad de tener un representante o varios en estas asociaciones para hacer banca y precisa que la tecnología lo permite hoy. Reitera que debe escucharse a los gremios, entender la necesidad puntual de los trabajadores en sus oficinas, en sus trabajos y cómo poder crear.

Sobre esto último precisa que a veces se piensa que la innovación tecnológica es hacer páginas y aprecia que se trata de entender la experiencia del usuario que necesita la gente, los clientes, los sectores para poder darles los productos y servicios que requieran.

Afirma tener una visión de un tipo de banco comunal, mitad presencial y mitad con visitas, que no necesariamente invierta en infraestructura tecnológica e infraestructura física, pero sí con un modelo de soporte trabajado desde el Área de Operaciones, para, precisamente, poner a disposición de las áreas del negocio, todos los procesos operativos necesarios para que eso pueda darse.

Indica que, en los bancos exitosos, los ejecutivos atienden a sus clientes y poseen todas las posibilidades de ofrecerles el servicio a esa persona que está, por ejemplo, en una asociación de desarrollo comunal y que necesita un crédito.

Hace hincapié en el diálogo, en el entendimiento de las necesidades y cree que en su experiencia ha podido entender la importancia de poder entender qué es lo que se quiere.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aprecia que el Banco cuenta con un Gerente General y dos subgerentes y precisa que el acercamiento con los sectores es más propio del Gerente de Negocios. En cuanto al Gerente de Operaciones pregunta cuál sería una posible iniciativa para permear ese pensamiento y hacerlo posible.

Acota que todo lo que ha indicado el Sr. Quirós Arce, corresponde a un sentimiento común y bien es sabido que hay una gran necesidad de las instituciones financieras y otras industrias de estar cada vez más cerca de los clientes.

Finalmente, afirma que este Banco debe responder, por su génesis, a esta cantidad de trabajadores y trabajadoras que lo componen y consulta cuál sería la dinámica para hacerlo posible.

El Sr. Quirós Arce explica que muchos bancos al tratar de acercarse a los clientes se alejan más y, por ello, la estrategia del Banco Popular, al hacer los esfuerzos en transformación digital, puede ir más a ello.

Siente que en esta institución hay una identificación muy clara hacia esos sectores más que en otros bancos. Efectivamente, el mundo de las operaciones puede verse como un rol pasivo, ejecutando procesos, atendiendo el día a día, pero, reconoce, que en banca moderna esos roles de operaciones deben trabajarse muy en equipo con la parte de negocios para poder tenderles una alfombra y que esas áreas tengan las herramientas para ofrecerles a los clientes los servicios.

Antes en la parte de operaciones implicaba hacer y ejecutar bien, pero también es necesario trabajar de la mano con el compañero del Área de Negocios para analizar cómo poder sacar adelante la línea estratégica, cómo resolver los problemas del *back office* para que el servicio pueda llegar cada vez más.

Añade que la manera de hacerlo es trabajando en equipo con las áreas, precisa que la idea es apoyar mucho a la parte de negocios y ofrecerle la ayuda necesaria al Banco para reducir costos operativos, para hacerlo más eficiente y para entregar productos y servicios más inteligentes.

Trae a colación la forma de desarrollar los proyectos que comentó anteriormente y retoma como ejemplo el hecho de que Tucán lo implementaron en todo el país; comenta que tenían más de 3.000 tucanes y los duplicaron en un año.

Afirma también que superaron la cantidad de BN servicios que había y reconoce que se dio un crecimiento interesante con la ayuda de un grupo de trabajo que no fue tan grande.

Recalca que se trata de trabajar muy en equipo con el Comité Ejecutivo, con la Gerencia General y estudiando bien las iniciativas y las necesidades para entender qué es lo que se requiere y traducirlo. Destaca que si algo se hace bien debe traducirse en un proceso que apoye al Área de Negocios para ofrecerles la posibilidad de ejecutar el trabajo a partir, por supuesto, de la línea definida por la Gerencia.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta qué conoce el candidato del Banco, cuáles debilidades cree que tiene la institución en este momento en su gestión, aclara que puede referirse a cualquier área y, finalmente, pregunta qué soluciones podría plantear.

El Sr. Quirós Arce, afirma conocer toda la historia del Banco ya que es un competidor activo de la banca, y al estudiar los números se aprecian los movimientos que han tenido las utilidades y que este ha sido uno de los bancos que más ha sabido manejar el tema.

Reporta que se conocen y estudian todos estos datos desde el punto de vista financiero, también conoce varias de las estrategias que ha comentado recién, por ejemplo, la estrategia hacia las pymes, alguna orientación a tarjetas, los procesos operativos en general, las oficinas bancarias que posee la institución y la dispersión.

Sabe que ha sido una institución pionera en la banca de los trabajadores y también está muy orientada a la gente. Afirma conocer al Banco bastante bien en lo que puede analizarse desde afuera, pero como en todos los bancos, hay elementos de servicio que como cliente determina que pueden mejorarse.

Menciona la necesidad del cliente y anota que, en ocasiones en las mismas oficinas, en los chats, los mismos servicios no son tan oportunos o eficientes; afirma que esto sucede en todos los bancos. En cuanto a la manera de resolverlo, es haciendo una clara definición de lo que esperan los clientes en este momento, qué quieren y cómo lo quieren.

Cita como ejemplo que hace un par de años trabajaba en banca y debía hacerse una cirugía de rodilla, informa que hizo un crédito en otro banco y debían formalizarle el préstamo, afirma que tenía tres días de operado y tuvo que ir a la institución bancaria en muletas porque el notario así lo indicó.

Precisa que hubiera sido diferente si, de pronto, le hubieran mandado el notario a la casa y manifiesta que ese tipo de experiencias de usuario son la clave de lo que necesitan los clientes, los usuarios y las personas. Anota que es un proceso de mejora que requiere en general la banca y el Banco Popular como institución que ha ido creciendo, puede invertir en estudiar cómo mejorar la experiencia del usuario.

Plantea que en muchas ocasiones el problema no es el sistema que está en el frente, ni la persona que atiende, sino los procesos operativos derivados de eso y la tecnología que está detrás que no tiene un botón que le permita hacer las cosas más rápido para que se le dé servicio al cliente. Anota que esto es parte del apoyo que requiere el personal de la institución para poder ofrecer un excelente servicio.

Cree que algunas oportunidades están precisamente en el servicio al cliente y la manera de atacarlos de inmediato es reuniéndose con el homólogo de negocios, con el personal que atiende a los clientes en las oficinas y proponiendo proyectos que puedan hacer más eficiente los procesos en términos de costos y en niveles de servicio.

Reconoce que no es usual que las áreas de operaciones tengan niveles de servicios para sus compañeros, pero es algo que debería darse, ya se está implementando a nivel internacional y a nivel nacional en algunos casos.

Explica que hay indicadores en los cuadros de mando integral, anota que las áreas de operaciones deben meterse en ese rol y poder ofrecerles a las áreas de negocio eso para que mejoren la posibilidad de ofrecer mejores servicios.

La Presidenta, Sra. Badilla López, finaliza la entrevista, le agradece al Sr. Quirós Arce su tiempo y su deseo de formar parte del equipo gerencial.

El Sr. Quirós Arce agradece el espacio y queda a las órdenes de esta Junta Directiva Nacional.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y dos minutos**, se retira el candidato a la Subgerencia General de Operaciones, Sr. Rafael Quirós Arce.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, saluda a los miembros de esta Junta Directiva, informa que no tiene luz y comenta que le ha costado ingresar.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y tres minutos**, se ingresa el, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, también candidato a la Subgerencia General de Operaciones.

El Sr. Aguilar Rojas agradece la oportunidad de poder concursar en este proceso, es una gran oportunidad y en los minutos programados desea plantear sus aspiraciones con dos preguntas muy concretas y es para qué está concursando y por qué lo hace.

Destaca las competencias para poder coadyuvar al Banco a cumplir con los objetivos que están establecidos por ley y que la sociedad espera de esta institución. Para responder a la primera pregunta parte del contexto en el que se encuentra, afirma que es muy diferente a lo que se han dado en el Banco Popular en los últimos 50 años, indica que es una situación en la que se confabula una serie de aspectos, amenazas y riesgos no solo por la situación tan crítica de la pandemia sino también porque desde el punto de vista de la naturaleza propia del Banco, está expuesto a ataques.

Desea hacer un recuento de esos aspectos y afirma que están frente a una crisis que no saben cuándo terminará, no saben la complejidad y la profundidad que puede tener. Manifiesta que se da un empobrecimiento de la población, los hogares en pobreza superan el 40%, se ha duplicado el número de hogares en pobreza y tienen ataques recurrentes sobre la balanza diferenciadora del Banco Popular. Destaca el tema relacionado con el ROP, además, el aporte patronal y probablemente vendrá el tema de encaje, etc.

Explica también que la pandemia ha acelerado el proceso de transformación a nivel de los servicios financieros, hay una disrupción tecnológica y el Banco debe adaptarse, de lo contrario, tendrá mucha dificultad para poder sobrevivir.

Igualmente, los hábitos y los patrones de consumo de los demandantes de servicios financieros también han cambiado radicalmente e indica que proliferan medios de pagos electrónicos.

A partir de este contexto, debe tenerse claro que no hay espacio para empezar a generar alguna situación de incertidumbre adicional de la que ya el sistema económico plantea. Así, ante este contexto tan crítico es fundamental para los miembros de esta Junta Directiva, que tienen la decisión de definir quién ocupará el puesto de Subgerente General de Operaciones, que el candidato tenga una visión clara no solo de los riesgos, sino también de las oportunidades y que pueda tener una lectura apropiada de cuáles son los factores.

Afirma que no hay espacio para venir a tratar de hacer diagnósticos o a entender qué está pasando ya que todo está sucediendo a una velocidad tan grande que se requieren acciones desde ayer y no de un mañana.

Así, es importante que se considere y se tenga en el balance esa situación y reitera que debe ser alguien que conozca y tenga la lectura apropiada de todos los factores que pueden comprometer, en el tiempo, la solidez del Banco.

De ahí la necesidad que se logre como complemento para el Gerente General Corporativo y el Sugerente General de Negocios, a un profesional con el liderazgo, el conocimiento y la mística requeridos para coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos del Banco. Es

importante que también genere las acciones que requiere el Banco para poder sobrepasar esta situación y sentar las bases que le permitan convertirlo en un banco moderno, eficiente y orientado a cumplir con las expectativas y las necesidades de los clientes y de sus dueños, que son los trabajadores y trabajadoras del país.

Reitera su compromiso y somete a consideración de esta Junta Directiva, la valoración de su perfil para poder coadyuvar y contribuir a que este Banco enfrente con éxito esos retos y se constituya en el banco que todos desean, que la sociedad necesita y espera.

Manifiesta nuevamente su compromiso y esta es la primera pregunta que está tratando de responder, es decir, para qué está exponiendo su perfil ante esta Junta Directiva, y anota que lo hace para poder coadyuvar, contribuir a que el Banco pueda hacer los cambios y los ajustes necesarios que le permitan competir, ser eficiente, ser un banco moderno y atender las expectativas de los trabajadores.

Anota que desea poner sus competencias, conocimiento y experiencia al servicio del Banco para que pueda soslayar esta situación tan crítica que están viviendo y los cambios que se requieren para ajustarse a un nuevo orden económico, tecnológico y de consumo.

Pasa a la segunda pregunta, a saber, por qué concursa, y considera que posee el perfil apropiado para cumplir con el para qué, es decir, para contribuir a que el Banco pueda mejorar sus niveles de eficiencia, para que el Banco enfrente las situaciones que le plantea el entorno en la actualidad.

En cuanto a las guías de su vida, indica con toda humildad que posee el liderazgo suficiente que ha construido fundamentalmente por su capacidad y por el manejo técnico. Su liderazgo lo ha construido y lo sustenta a partir de todas las ocasiones en las que plantea alguna situación, lo hace con el bagaje y con el acervo de conocimientos y con los análisis que respaldan sus posiciones.

Anota que ese liderazgo no solo ha consolidado con los compañeros y con los distintos directores de áreas, sino también cuando están, por ejemplo, en la Asociación Bancaria Costarricense, en los grupos de riesgo, en la Cámara de Bancos o en con el Banco Central, ha tenido participaciones y la gente valora ese nivel de dominio, de conocimiento y no solo de la situación del Banco Popular o del sistema financiero, sino la realidad macroeconómica, incluso de otros sectores.

Su formación y su experiencia han sido muy variadas, muy matizada no solo por la banca, sino también ha tenido participación en sectores sociales, ha estado en organismos internacionales como consultor y esto le ha ofrecido la visión muy amplia para lograr una claridad y una lectura de los problemas que aquejan a la sociedad costarricense.

Aprecia que ese elemento de liderazgo está respaldado fundamentalmente en su capacidad técnica. Otro aspecto importante es su compromiso, cree que todos conocen su compromiso, recuerda que hace dos años estaba nombrado Subgerente General de Operaciones y pensando en los mejores objetivos e intereses de la institución accedió a renunciar.

Expresa que fue un costo amplio y no tanto por lo económico, pero sí por lo profesional y moral; afirma que demostró su compromiso en esa oportunidad. Además, hace referencia al tiempo en el que estuvo en Junta Directiva del Banco en el año 1997, igual cuando se dio un ajuste en las dietas, propuso una reducción del 75% de estas y se aplicó.

Reitera que su compromiso va más allá de los intereses personales o de un sector, sino se asocian a propiciar que el Banco sea realmente el instrumento que permita darle bienestar y protección a los trabajadores.

Destaca también la solidaridad, este es un tema que lo ha acompañado, es de una familia de 12 personas, 11 hermanos y un papá que los abandonó, con tres hermanos que murieron muy jóvenes, con dos hermanas con problemas mentales que atienden y esto le ha dado una visión para enfrentar las necesidades y tener un concepto muy claro de la solidaridad.

Hace referencia a una solidaridad no solo vista a nivel de personas, sino de grupos de personas y precisa que parte de las guías que orientan su vida es precisamente la solidaridad.

Menciona el dinamismo y todos saben que nunca se queda conforme, siempre mira hacia adelante, especifica su formación como economista que lo obliga a hacer análisis prospectivos y destaca también su personalidad que le hace siempre estar cuestionando y ver hacia adelante. Esta es una característica que es parte de lo que guía su actuar profesional a lo largo de 40 años de vida laboral y también hace hincapié en la lealtad, en la justicia y en la integridad.

Pasa a un segundo porqué y explica que este se relaciona con su formación académica; observa que su educación académica está mezclada por una serie de elementos: es economista de la Universidad de Costa Rica, después obtuvo una Maestría en finanzas de la Universidad Interamericana de Puerto Rico y posee tres certificaciones a nivel internacional en riesgo.

Amplía que para lograrlas se requiere los respectivos cursos y aplicar un examen; especifica que uno de los exámenes se aplica en Canadá, el segundo en Estados Unidos y una tercera prueba en España.

Informa que también tiene una certificación en la parte de riesgo, adicionalmente, posee una especialidad en pequeña empresa de la Universidad de Los Andes en Bogotá, una beca que le otorgó la Organización de Estados Americanos en el Centro Interdisciplinario de Estudios Regionales de la Universidad de Los Andes y esto le permite conocer mucho sobre la parte del sector de la micro y pequeña empresa.

Asimismo, posee el programa de Administración Bancaria del INCAE, dos programas de especialización con el Instituto Tecnológico de Monterrey en finanzas avanzadas y en la parte de derivados financieros. Afirma haber recibido una Maestría en Dirección de Empresas de Universidad de Costa Rica y cuenta con dos programas de especialización en transformación digital, uno en el Némesis y otro con A&D.

Ahora bien, manifiesta que su experiencia no ha sido solo bancaria, ya que este Banco requiere una visión holística de las necesidades y de las realidades de cada uno de los sectores. Recuerda que empezó su vida profesional como economista en la Cámara de Industria. Comenzó como asistente de economista, después ascendió a ser economista y jefe de la Unidad de Estudios Económicos. Luego, fue subdirector ejecutivo y finalmente fue director ejecutivo, de modo que ocupó todos los puestos de esa entidad.

Informa que ahí logró mucho bagaje desde el punto de vista de la organización, pues enfrentó todos los procesos de la industria ante la desgravación arancelaria que propiciaban los programas de ajuste estructural I, II y III, así como los tratados de libre comercio. Estuvo en el grupo adjunto de la negociación del tratado de libre comercio entre Costa Rica y México. Fue director ejecutivo de la fundación de apoyo a la pequeña y mediana empresa, de la cual la Sra. Rocío Aguilar fue miembro de la junta directiva de esa fundación.

Comenta que él fue consultor de las Naciones Unidas y tuvo dos proyectos, uno a nivel centroamericano y otro a nivel nacional, sobre la pequeña y mediana empresa. Uno de los proyectos es sobre formas asociativas de producción y eficiencia en las pequeñas empresas, y otro sobre el diagnóstico de la competitividad de los sectores emergentes.

Fue nombrado a través de la Federación de Cooperación Estatal (FUCE), que se subvencionaba con recursos del A&D. Fue asesor del ministro de Economía de ese entonces, y se realizaron varios proyectos desde el punto de vista de la promoción de la competencia como las políticas de apoyo al consumidor. Por su desempeño en el Ministerio de Economía logró que se le nombrara asesor del Consejo Económico, el cual fue presidido por Rebeca Grynspan y después por Rodrigo Oreamuno, que en ese momento era asesor con Eddie Rodríguez.

Además, estuvo en la Junta Directiva de este Banco, en uno de los momentos más críticos, pues recientemente se había hecho la transformación de la Ley Orgánica del Banco Central, y se permitía la apertura de las cuentas corrientes. Además, se iba a poner en vigor la normativa 24-00, y el Banco mostraba indicadores muy pobres.

Como miembro de esta Junta Directiva le correspondió coordinar el Comité de Control de Margen Financiero. Al final del período se logró estabilizar los indicadores cuantitativos, y habían quedado pendientes algunos cualitativos, muchos de los cuales perduran hasta hoy, pues considera que el Banco tiene retos en la parte cualitativa y tecnológica.

Dice que fue subgerente de una empresa industrial, Plásticos Modernos. Esta empresa se dedica a la fabricación de envases para la industria alimentaria. Fue subdirector ejecutivo de la Unión de Cámaras, así como el director ejecutivo del Movimiento Solidarista, por lo que conoce los sectores sociales. A partir del 2001 tuvo la oportunidad de desempeñarse en el Banco Popular.

En el Banco Popular él vino a crear el área de riesgo. No obstante, a los tres años de estar en el Banco Popular lo nombraron subgerente de operaciones con cuarenta años. Con solo tres años de demostrar su desempeño fue suficiente para ser nombrado de manera interina, pues en ese momento había una situación particular con el gerente de turno, por lo que hubo una posibilidad de ocupar interinamente el puesto de subgerente de operaciones.

Después, la Unidad de Riesgo se transformó en la Dirección de Gestión Corporativa, que además de abordar los riesgos, tenía a su cargo la Oficina de Proyectos, Planificación Estratégica, Continuidad del Negocio, Gestión Tecnológica, etc. Esa dirección estuvo como dos años, ya que después la Auditoría Interna, con buena razón, manifestó que no era conveniente que un área como la Dirección de Riesgo tuviera relación con las actividades productivas.

Después, en junio de 2018 fue nombrado subgerente por seis meses, y luego, el tiempo que estuvo como gerente. Manifiesta que su formación es muy amplia de estar con sectores sociales, con el sector privado, con la pequeña y mediana, lo cual le da un bagaje para tener una lectura mucho más amplia de la realidad nacional.

Ahora bien, la Subgerencia de Negocios debe cumplir un rol fundamental en esta transformación del Banco. Considera que la parte de operaciones, si se revisa a profundidad, se ha minimizado en el Banco. Una gran base de la mejora de la competitiva del Banco radica en lo que se pueda avanzar en la parte de la Subgerencia de Operaciones. Al respecto, habla de tres modelos relacionados con tres áreas referidas a las Subgerencia de Operaciones.

El primer modelo es el modelo financiero, cuyo estado actual no alcanza, por lo que se deben hacer modelos para determinar qué sucedería con el Banco si no se cuenta con los recursos diferenciadores que hoy tiene, los cuales, si bien comprometen la naturaleza del Banco, tienen que partir de una realidad que calce con el modelo financiero de la institución.

Apunta que se requiere trabajar en el modelo financiero en la eficiencia de la mezcla del fondeo, en la gestión del balance y en conformar una tesorería corporativa, pues no es posible que cuando hay una situación de liquidez en el Puesto de Bolsa se tenga que ver cómo se logra paliar la situación, mientras que, al haber una tesorería corporativa, todos esos elementos estarían debidamente identificados y gestionados.

La gestión de estimaciones es un tema crítico en este momento. La contabilidad de costos del Banco no da los insumos que se requieren para tomar decisiones, a fin de tener dimensionado el costo de cada uno de los productos que se ofrecen, así como una estrategia tributaria.

En materia del modelo de soporte del negocio hay mucho que hacer, pues se debe automatizar la parte de cobro, especialmente en este contexto. Se ha hablado de automatizar costos desde hace años y no se ha logrado.

Otro tema importante es implementar una fábrica de crédito, así como unificar las bancas y optimizar los procesos. Aparte del modelo administrativo, se deben revisar las oficinas deficitarias, utilizar la infraestructura, así como el modelo de oficinas, pues hay procesos para adecuar las oficinas a los nuevos requerimientos.

Además, están los temas de movilidad laboral, reducción de costos, la automatización de todo el *back office*, entre otras cosas. Recuerda que con el Fondo Multilateral de Inversiones del BID lideró el proceso para crear una unidad de asistencia técnica a la pequeña industria en la Cámara de Industrias. Con la Agencia de Cooperación Canadiense se montó una red de servicios especializados a las pymes.

Con la Embajada de Holanda ayudó a montar una bolsa de residuos industriales, así como una base de datos de oferentes y demandantes de residuos industriales. Estuvo en todo el proceso de implementación de la Ley 7472, en la parte de promoción de la competencia y en políticas de apoyo al consumidor. Apoyó el sistema de gestión de calidad en Plásticos Modernos; en el Banco Popular creó la Dirección de Riesgo Corporativo.

Además, lideró el proceso de compra y venta de activos y pasivos de Coopemex, así como en la gestión de la cartera que se le compró al Banco Crédito Agrícola por casi \$6 000 millones. Sus aspiraciones son coadyuvar con la Junta Directiva Nacional, con la Gerente General y con los colaboradores de este Banco a construir una institución moderna, que sea eficiente y competitiva, pero ante todo que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes, y lograr dar lo que la Ley del Banco establece en el artículo 2, a saber, protección y bienestar a los trabajadores de este país.

La Presidenta, Sr. Badilla López, agradece la presentación. A su vez, indica que se procederá con las preguntas.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta al Sr. Maurilio Aguilar Rojas cuál considera que ha sido el puesto que ha ocupado con mayor éxito en su carrera, cuáles valores ha inculcado en esa posición que lo llevaron a conseguirlo, y por qué.

El Sr. Aguilar Rojas, responde que el puesto como director de riesgo ha sido uno de los que ha desempeñado con mayor eficiencia. Recuerda que cuando inició en el Banco no sabía que era una unidad de riesgos ni tampoco sabía de riesgos, pues en el 2001 la normativa no exigía que las entidades financieras supervisadas tuvieran una unidad de riesgo.

Considera que, con el apoyo de su equipo y con el nivel de motivación al potenciar las capacidades del equipo, ha logrado ubicar la Dirección Corporativa de Riesgo como una de las tres mejores de todo el sistema financiero, ya que es una unidad de riesgo de consulta a nivel de todo el sistema financiero nacional. Los modelos de la Dirección Corporativa de Riesgo son valorados positivamente, por ejemplo, cuando se discutió la NIIF 9 o el tema de rendimientos adicionales de capital, la Asociación Bancaria pide la posición de la Dirección Corporativa de Riesgo del Banco Popular, la cual llega a liderar la orientación de la discusión.

Recalca que la Dirección Corporativa de Riesgo se ha llegado a ubicar como una unidad de referencia en todo el sistema financiero nacional, lo cual ha sido un esfuerzo de todo el equipo. Ante todo, esto se ha logrado partiendo del hecho de que no sabía del tema, que tenía que empezar a conocer. Recuerda que al principio le ofrecieron varios sistemas, pero a él no le pareció no tener gestión sobre eso, de modo que lo primero que se hizo fue identificar un equipo competente.

Apunta que él ha tenido la habilidad de identificar al equipo con el equipo y competencias suficientes, y potencializar esas habilidades, lo cual ha hecho que obtengan los resultados actuales con un equipo motivado y preparado. Reconoce que la capacitación es un eje fundamental para lograr esos modelos agregados que se requieren día a día, y con colaboradores que tienen una visión muy clara de los factores que pueden incidir en los objetivos del Banco.

Se ha venido automatizando la gestión. Ahora bien, la gestión bancaria cambió radicalmente cuando se incorporó en el proceso de toma de decisiones el tema de los riesgos. A él le correspondió crear cultura en un momento donde se veía el tema de riesgo como un obstáculo y como una auditoría más. Por lo tanto, dentro de los retos que hubo en ese momento fue crear esa cultura y a hacer ver que las decisiones no se pueden tomar de manera aleatoria, sino que cada decisión debe tener un análisis profundo de cuáles son los resultados probables de cada decisión.

En ese sentido, considera que la industria, y en particular el Banco, cambiaron radicalmente, pues el Banco es ahora una institución mucho más madura, donde cada decisión tiene su análisis de riesgo y se fundamenta en análisis de riesgo con el fin de determinar si está o no dentro del apetito de riesgo, y si hay factores que se escapan, se deben confeccionar los planes para mitigarlos y reducirlos, y de esa manera garantizar el éxito de cada una de las decisiones.

Considera que una entidad financiera que no gestiona adecuadamente los riesgos está condenada a desaparecer.

La Presidente, Sra. Badilla López, apunta que la pregunta número dos está relacionada con la idoneidad y sectores de la Asamblea de Trabajadores. Dado que el Sr. Maurilio Aguilar Rojas ha trabajado alrededor de los sectores sociales que conforman el Banco, le pregunta cuál es su visión del rol del Banco en el diseño de la estrategia que le permita la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco, y de qué forma, desde su posición, se podría incrementar la relación con sus propietarios con productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales.

El Sr. Aguilar Rojas, contesta que el Banco Popular fue creado para el bienestar y protección de los trabajadores y para las organizaciones de trabajadores. Considera que se debe tratar de hacer una adecuada afinación, pues hay tres elementos que busca la economía: el crecimiento, la asignación eficiente de los recursos y la distribución equitativa de esos recursos.

Cree que el Banco Popular alcanzó un nivel de madurez y debe constituirse en el motor de los sectores sociales, por lo que debe haber apertura y dejar de lado los egoísmos y los intereses particulares. El Banco Popular debería ser un banco eficiente y pequeño, donde la relación con los afiliados de los sectores la establezcan los mismos sectores. El Banco Popular debe constituirse en un banco de segundo piso, especializado en pymes y en fondear al sector social.

A su vez, el Banco Popular debe ser un banco que trabaje en sectores particulares, que potencialice todos los fondos especiales para dar avales y otros mecanismos de asistencia asociados a los distintos sectores. Si se continúa en la competencia interna, al final se perjudica a quien se quiere beneficiar y proteger, que es el trabajador. Visualiza que sean las organizaciones sociales, que son las que conocen a sus afiliados y beneficiarios, las que puedan potencializar el desarrollo, siendo el Banco un mecanismo de segundo piso que otorgue avales y dé asistencia.

Particularmente, como subgerente de operaciones, él visualiza varias oportunidades. Por ejemplo, sueña con ver un instituto especializado en riesgo de la economía social y que venda sus servicios. El Banco, a través de esta asistencia, puede recibir recursos, pues cada vez el tema regulatorio y de cumplimiento normativo se hace muy caro, pues hay que tener un oficial de cumplimiento, un director de riesgo, etc., lo cual se puede optimizar.

Si la Subgerencia de Operaciones logra optimizar los procesos y generar modelos financieros eficientes de soporte al negocio se pueden generar esas sinergias y esos valores.

Lo mismo sucede con la parte jurídica, de administración de numerario y de capacitación, de modo que hay varios campos que se pueden empezar a optimizar, con lo cual se mejora el tipo de servicio, pues se va a tener más información, y serían áreas independientes del Banco o del sector, pero que generarían ingresos importantes. De esa manera se lograría atender una situación que actualmente está comprometiendo el quehacer de los intermediarios, que es la alta regulación, la cual es muy cara y va a seguir creciendo.

Desde el puesto de subgerente de operaciones se pueden potencializar estos temas, pero hay que buscar la forma de acercarse y de alinear objetivos. Hay una infinidad de campos en los que se pueden crear esas figuras de servicios. Por ejemplo, el *data center*, que está tan subutilizado. Se debe dar el fondeo que requiere cada sector según sus necesidades, pues se debe pensar en los profesionales, en los artesanos, en las cooperativas, en el solidarismo, en los sindicatos, etc. El Banco debe empezar a centralizarse, de modo que sea un banco fuerte, pero más pequeño, donde los aspectos vinculados con el beneficiario sean atendidos directamente por los sectores.

Comenta que es el Banco Popular el llamado a fondear a los sectores con los calces y los costos adecuados de un banco que es sólido, donde la estructura es tan baja que no requiere niveles muy bajos de margen para poder cubrir su gestión. Apunta que es la forma que él cree que se puede salir adelante, ya que, si todos se empiezan a estrujar, muchos van a quedar tendidos en el camino, por lo que considera que la forma inteligente para potenciar, proteger y darle bienestar al afiliado es a través de figuras que le permitan al Banco especializarse con ciertas competencias.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta cuáles son dos acciones rápidas en el corto plazo a las que se les debe dar prioridad en el Banco en cuanto a la tecnología. Se sabe que hay un problema de tecnología, por lo que pregunta si se está resolviendo el problema tecnológico para ser más eficientes. Además, cómo se puede solucionar el entramamiento que hay para otorgar un crédito, si la tecnología está relacionada con esto y si el sistema tecnológico que hay actualmente ayudará a hacer más eficiente al Banco.

El Sr. Aguilar Rojas responde que se han venido haciendo esfuerzos importantes, lo cual hay que reconocerlo, pero no son suficientes, ya que no alcanzan.

Considera que los elementos más importantes que están asociados con el tema tecnológico no es la tecnología per se, sino la cultura existente de aquellos a los que les corresponde administrarla ya sea como usuarios o como desarrolladores.

Se ha sustentado mucho los desarrollos en la tercerización de servicios, lo cual es algo que debe abordarse adecuadamente, ya que no está alcanzando. Hace unos años se dijo que si se contrataban a tres empresas para hacer los desarrollos, ese embotellamiento de solicitudes de requerimientos que comprometen la generación de servicios, el cumplimiento normativo y los procesos, se eliminaba. Sin embargo, actualmente hay 380 requerimientos sin atender.

En el contexto de hoy se necesita tecnología, pues la tecnología es fundamental para cualquier tipo de servicio, pero si no se trabaja fuertemente en la parte de procesos, y sobre todo en la cultura, se va a tener dificultad para sacarle provecho a esa tecnología, ya que la tecnología por sí misma no hace nada, pues quien va a dar el servicio es una persona. Se va a necesitar ese balance, de modo que ese es el gran reto que se tiene de cambiar la cultura y la mentalidad, tanto de las áreas de negocio como de soporte.

Los esfuerzos que actualmente hace el Banco van en la dirección correcta, pero no alcanzan si no se combinan nuevas herramientas tecnológicas con personal comprometido y que tenga una visión más enfocada en el servicio al cliente, de eficiencia en el uso de los recursos y de revisar los procesos. Si uno de esos elementos de esta triada falla, empieza a haber problemas para cumplir el objetivo de manera eficiente.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, acota que ya se ha hecho una presentación donde se incluyen varios aspectos en los que debe enfocarse el Banco de acuerdo con lo que se está viviendo hoy y lo que significa el Banco y sus negocios. Le gustaría saber cuál es la visión, de cara a la estrategia que esta Junta Directiva ha definido, del Banco del futuro, es decir, cómo visualiza el Conglomerado en los próximos años, dado todo este contexto en cuanto a la transformación de la banca, las competencias de las *fintech* y todo ese ecosistema. Por lo tanto, pregunta cómo lo visualiza y cómo sería la arquitectura óptima para llegar a ese banco del futuro.

El Sr. Aguilar Rojas contesta que el reto está desde el punto de vista de la transformación digital, pues los servicios financieros se van a otorgar en el futuro de manera muy diferente a lo que se hace hoy. De hecho, hay hasta monedas que no tienen respaldo de un banco central. Por eso insiste en el modelo de mediano y largo plazo todos se deben unir, a la vez que es fundamental el proceso de transformación digital y el cambio de cultura en cuanto a la manera de ver los productos y servicios. Se debe tener los procesos debidamente digitalizados y procesos muy eficientes.

En el mediano y largo plazo visualiza un Banco Popular pequeño, que genere ingresos por servicios diferentes a los tradicionales. El Banco puede vender servicios de riesgo a las empresas de la economía social, más como un banco de segundo piso.

Cree que quizás suena revolucionario o desafiante, pero ha sido su pensamiento, su formación como economista lo lleva a ello; es un tema que se debe ir construyendo.

Por ejemplo, si Coopeservidores dice que ellos les cuesta el tema de cumplimiento ₡200.000.000 y el Banco lo vende en ₡100.000.000 con una tecnología de avanzada, esto se podría dar. Acota que hace poco se hizo una inversión de \$3.000.000 en un sistema analítico de primer orden, lo cual es un sistema de lo cual se podrían vender servicios.

Así pues, él ve hacia adelante un Banco muy eficiente y moderno, transformando digitalmente, pero teniendo un rol de banca de segundo piso. De hecho, considera que se dejaría marginalmente el tema de la atención del primer piso. Es decir, vendiendo servicios.

Comenta que finalmente, el Banco no es un medio en sí mismo, como tampoco lo son las cooperativas, ni las asociaciones solidaristas, ni los sindicatos, pues si no se alcanza el propósito final, que es mejorar, que este país esté mejor, que las familias estén mejor y que las personas vivan mejor se estaría fallando y la ley orgánica se estaría cumpliendo a medias.

Indica que este ha sido su pensamiento y señala que la economía tiene tres elementos: la parte de cómo crecer, cómo afinar eficientemente los recursos y cómo distribuir esos recursos de manera equitativa y evitar esa polarización de riqueza que puede comprometer la viabilidad del país, política y socialmente.

Claramente, este es un tema que debe irse ir construyendo e incluso podría requerir un cambio en el tema de la naturaleza del Banco, pero, finalmente se puede lograr el propósito último. En este sentido, expresa que nadie conoce tan bien las necesidades como cada sector que conforma la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, como puede ser una entidad de microfinanzas o la asociación de desarrollo comunal. De hecho, externa que dichos sectores conocen cuáles son las necesidades y saben cuál es la conducta o comportamiento. Manifiesta que ahora el score de crédito no se basa tanto en la parte numérica, sino que se basan más en términos psicológicos y cualitativos.

Así pues, una asociación de desarrollo comunal en la frontera podría conocer a la persona, su conducta y su vida, por lo que se tienen que buscar mecanismos e instrumentos y darle estos recursos. Indica que para ellos es muy caro conocer la conducta de una persona, pero quien ve a la persona todos los días lo conoce. Además, esa persona tendría un efecto psicológico pues si no paga podría tener vergüenza.

Reitera que, como economista, está convencido de que este Banco debe migrar. Puede que haya personas en el Banco que no compartan esa visión, pero lo cierto es que en este contexto o se protegen y se ayudan todos o todas estas entidades podrían morir. Con esto finaliza su presentación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que se deben enviar todas las evaluaciones de hoy, según el procedimiento establecido.

ARTÍCULO 6

5.1.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, los segmentos de cartera según niveles de riesgo y estrategia de recuperación de cartera, en respuesta al objetivo número 2 de la Circular de la Superintendencia General de Entidades Financieras número SGF-2584-2020. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-341-2020-Art-8)

Al ser las **dieciocho horas con treinta y dos minutos** reinicia su participación virtual el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón e inicia su participación virtual el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que este punto fue conocido por el Comité de Riesgo, lo cual obedece a la atención de una circular de la Sugef, la 2584-2020, donde solicita a los distintos intermediarios, una cierta información sobre la cartera.

En particular, se tenían tres objetivos que había que cumplir al 30 de setiembre. Ciertamente, hubo una situación de comunicación, que ya fue aclarada por el regulador y se espera que salga esta semana.

Manifiesta que el primer objetivo responde a hacer una segmentación de la cartera en función de cuatro niveles de riesgo, que son el nivel de riesgo bajo, medio, alto viable y alto inviable. Señala que este es un requerimiento que está haciendo el regulador y cada mes se debe actualizar esa información. Además, esa cartera se ubica en función de si ha tenido algún tipo de prórroga, refinanciamiento o readecuación o bien si no tiene ningún tipo de readecuación.

Reitera que el primer objetivo corresponde a presentar cómo quedó la estructura de la cartera. El segundo objetivo que establece la circular corresponde a la estrategia de recuperación de cartera y el tercer objetivo es el cumplimiento de tener presentado un plan de acuerdo con los segmentos.

Expresa que en función de esta clasificación, que es el primer objetivo de la circular 2584 se estaría planteando el cumplimiento del segundo objetivo, que es la estrategia de recuperación, que es lo que se va a compartir a continuación.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, pregunta a qué se refiere específicamente cuando utiliza las clasificaciones de alto viable o alto inviable.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que para las personas utilizaron la morosidad, la categoría de riesgo y el sector institucional. Detalla que este modelo se presentó hace cerca de ocho o quince días.

Explica que con base en esto se hicieron matrices de transición y dependiendo de lo que históricamente se había observado del potencial *default* de las carteras, así se empezaron a reclasificar en uno u otro grupo.

Para pymes, lo que se hizo fue utilizar el score que ya se tiene y sobre esa variable se definieron los niveles de segmentación y en el caso de los institucionales se utilizó la teoría del portafolio, pues como hay pocos *defaults* se utiliza una metodología diferenciada.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, manifiesta que, como bien se indicaba, parte de este requerimiento de Sugef es un plan de cobro, asociado a esta realidad de cartera que se tiene y es lo que va a exponer rápidamente en este momento.

Menciona que esta estrategia se desarrolla en un entorno que no es muy favorable para el cobro, con una tasa de desempleo del 23%, un índice interanual de actividad económica del -7%, el 42% de la cartera del Banco ha necesitado algún arreglo en lo que va del año, el 15% de la cartera ha requerido una segunda negociación o en este momento está con problemas de pago. Además, los créditos a los que se les ha tenido que hacer más de una negociación cuando tengan que volver a pagar, van a tener en promedio un 16% de aumento en las cuotas, debido al año sin pagar.

Igualmente hay una expectativa a la baja en el ingreso disponible de las empresas y de las personas, a raíz de las reformas fiscales que puedan venir para el próximo año. Además, hay un clima de inestabilidad social que no colabora en la reapertura comercial que el Gobierno está promocionando. Así pues, este es un ambiente complicado para tratar de reactivar el pago de estas carteras, pero en medio de ese ambiente se está haciendo la propuesta.

En el caso de la estrategia de cobro, la base es la morosidad máxima de un cliente, lo que quiere decir que se cobra por cliente y por rango de atraso y no por operación, además de que se considera mucho el tipo de arreglo previo que el cliente tiene, dado que esa es una evaluación que es un insumo muy importante para saber de dónde viene el cliente y cuando se tiene que priorizar se hace por estimaciones.

Menciona que en general esta es una cartera muy sana y se trata de una cartera que ha sobrevivido a los embates del COVID 19 sin necesidad de readecuaciones significativas. En este sentido, esta es una cartera que el Banco administra de una forma más sencilla y se hace una gestión de cobro tradicional con ellos, de seguimiento, cuando se dan niveles de atraso, basados básicamente en el contacto con el cliente, buscando promesas de pago, si el cliente presenta alguna afectación se le otorga una moratoria dependiendo del segmento en el que se encuentre y se ofrecen arreglos de pago y refinanciamientos para ellos.

Asimismo, en este segmento se está teniendo en este momento a los clientes que por la Ley de Usura empezaron a no rebajarse sus créditos, por lo que se está haciendo un trabajo de seguimiento especial con ellos. Cuando se hace priorización de clientes se hace según el nivel de estimaciones y en esta cartera en particular no hay ninguna diferenciación por producto y básicamente se tiene productos de negociación para todos por igual y se ejecutan cuando alguno de esos clientes entra en algún tipo de morosidad.

En el caso de los clientes de cartera riesgo medio, alto viable y alto no viable, si bien desde el punto de modelo de riesgo hay algunas diferencias entre ellos, lo cierto es que en materia de cobro lo más relevante es abarcar a los clientes desde el punto de vista de atraso que tenga y desde el tipo de readecuación del cual viene.

En este sentido, la cartera consolidada de estos tres tipos de riesgo se desagrega por rangos de atraso máximo de los clientes. Aquí se encuentran tres segmentos de riesgo importantes, para la estrategia de cobro y sobre la cual se fundamentan las acciones que se están desarrollando desde este mes.

Indica que la estrategia A, abarca un total del ₡135.000 millones, que corresponde a aquellos clientes que no han sido beneficiados de una segunda ayuda, pero que en este momento presentan atrasos de 30 a 120 días de atraso. Manifiesta que es una cartera de ₡135.000 millones y el Banco está haciendo esfuerzos importantes por readecuarlas y darles un proceso de ayuda durante el mes de octubre y el mes de noviembre.

Pasa a detallar rápidamente las estrategias: la estrategia A, que se va a aplicar en noviembre y diciembre, fue la que se aplicó en los meses anteriores también, en donde se prioriza por morosidad y por estimaciones, comenta que es una cartera en la que se están evaluando los clientes y hay una mayor concentración en productos de consumo, seguidos de créditos de vivienda y cartera empresarial. Indica que a estas carteras se les hacen análisis individuales.

Comenta que se tiene un grupo de clientes físicos preevaluados por la Dirección Corporativa de Riesgo, en la cual se le aplica un proceso de moratoria automatizado, solo con una declaración jurada que el cliente tiene que llenar. Además, se tiene a los clientes no preevaluados, donde se hace un análisis de afectación individual. Especifica que en los casos en los que se tiene un 15% de afectación o mayor, con viabilidad, se otorgan períodos de moratoria de 6 a 9 meses, en una moratoria al 0% de tasa de interés.

Manifiesta que en el caso de los créditos que tienen afectaciones menores al 15%, a los clientes se les ofrece ampliaciones de plazo y disminuciones de tasa para tratar de mejorar su capacidad de pago. Además, indica que cuando los casos no son viables, se pasa a ejecución de garantía.

En el caso de la estrategia B, que arranca en el mes de diciembre, hasta el mes de marzo, se busca atender a los clientes que han tenido que ser prorrogados una segunda vez. Indica que al último día de setiembre se trata de ₡231.000 millones, pero se tiene certeza de que eso va a crecer mucho más, pues durante los meses de octubre y noviembre se están prorrogando más créditos.

Expresa que este análisis no busca cuestionar si estas personas han sido afectadas o no, pues efectivamente los análisis que ya se han hecho han demostrado que lo están o lo han estado, pero el objetivo de estos análisis es para conocer su verdadera capacidad de pago en el momento y procurar que retomen los pagos, mediante una propuesta de refinanciamiento de deudas, con el objetivo de disminuir sus cuotas en al menos un 30% de lo que tienen en este momento.

Manifiesta que para lograrlo hay que refinanciar deudas, ampliar plazos, disminuir la tasa e incluso en algunos de esos casos habrá que combinarlo con una moratoria adicional dentro de un refinanciamiento o una moratoria adicional, según el perfil de riesgo, para darle más tiempo a que consiga empleo, más tiempo a que el negocio se reactive, de acuerdo con los perfiles que riesgo defina, mientras que los casos no viables pasan a ejecución de garantías.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta cuál es el tratamiento en el tema de garantías en el aspecto de refinanciamiento, pues si alguien tiene fiadores y los fiadores se encuentran en la misma condición de afectación, no habría capacidad para más fianza de la que inicialmente se dio. En este sentido, pregunta cuál sería el tratamiento en esta estrategia para el tema de las garantías.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, menciona que, según los escenarios que han hecho, para lograr el objetivo de llegar a una disminución del 30%, se va a tener que llevar los créditos fiduciarios, tarjetas y prendas hasta 20 años plazo. En el caso de empresarial, vivienda y consumo hipotecario hasta 30 años plazo. A nivel de la tasa de interés, no se le puede cobrar a los clientes una tasa más allá de la tasa promedio ponderado que actualmente paga y en mucho caso se va a tener que bajar esa tasa de interés dependiendo de la capacidad de pago.

Se tiene una realidad que corresponde a la Ley de Usura, que también debe considerarse en esa capacidad de pago y se van a tener que determinar pisos, que son más bajos incluso que los que se tienen ahora, con aumentos futuros que se deben definir en este mes.

En cuanto a garantías, que es propiamente la pregunta de la Directora, Sra. Fernández Garita, responde que se van a tener que asumir mayores niveles de riesgo sin garantías reales. En este momento, las deudas existen y las garantías son las mismas.

La Directora, Sra. Fernández Garita, comenta que no sabe qué porcentaje de los créditos están avalados por Fodemipyme, en el sentido de que hay una opción de plantear a Fodemipyme que amplíe la garantía si tiene disponibilidad.

Pone el ejemplo de Fideimas, en el sentido de que se podía ampliar la garantía a los casos en un arreglo de pago o un refinanciamiento. Podría considerarse bajo el mismo modelo, quizá con Fodemipyme en esa parte de la cartera que está avalada con Fodemipyme, en cuanto a que podrían ampliar el monto de la garantía. Agrega que esto se podría hacer también con los avales de Finade, pues si ya se tiene una negociación con Finade o Fodemipyme esto podría valorarse y no aumentar tanto el riesgo de quedar sin garantías reales.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, comenta que esa es una opción muy interesante y efectivamente se está considerando. Ahora bien, esto va a depender mucho de los niveles de riesgo que ellos estén dispuestos a asumir. Acota que también se tiene el Fondo de Garantías de Vivienda, que podría servir para cubrir los saldos al descubierto de los créditos de vivienda, que en un inicio no tenían garantía de aval.

Menciona que lo ideal y lo que en otros países se ha hecho es que el Gobierno crea un fondo de avales para este tipo de situaciones y en el país no fue eso lo que el Banco Central ofreció. Reitera que lo ideal correspondería a fondos de avales para cubrir ese tema de garantías y así sea un tema de riesgo compartido.

Reitera que esto sí se está considerando y en los casos en los que no se pueda hacer se va a tener, como Institución, que asumir, pues ya de todas formas se asume un riesgo, esas deudas están y no necesariamente están cubiertas por las garantías.

Prosiguiendo con la exposición, indica que se va a tener que utilizar el fideicomiso de garantía como un mitigador en el caso de impago, lo que quiere decir que muchas de estas deudas van a tener que refinanciarse con esa figura de garantía.

Señala que esa es una cartera que el Banco no puede descuidar, pues muchos de los clientes que hoy no tienen empleo, que están resignados, que es un fenómeno que ocurre mucho, no quiere pagar sus deudas. Es decir, a veces ni siquiera se trata de si un Banco le da una opción, sino que ya no quiere seguir luchando y prefiere, por ejemplo, entregar la casa, no pagar el crédito personal, pues lo agobia más el qué comer que estar pensando en hacer una readecuación de una deuda que en algún momento va a tener que pagar y ahorita su prioridad tiene que ver con atender sus obligaciones inmediatas.

No obstante, esto puede cambiar en el tiempo, es decir, dentro de seis meses, un año, o dentro de dos años ese cliente va a tener empleo, su negocio se va a reactivar de alguna otra manera y puede tener el deseo de pagar y consideran que las formalizaciones en su mayoría se hagan con abogados de planta, de manera tal que a la hora de llegar a alguna negociación, los honorarios no sean un problema.

Asimismo, se estará planteando un refinanciamiento de deudas con plazos y tasas competitivas para estos clientes, para que en el momento en que logren un ingreso se puedan reintegrar a la cartera del Banco.

Además, se mantienen los descuentos de intereses que se tienen en el Reglamento de negociaciones de pago y toda esta cartera se gestiona con empresas externas, donde se tienen contratos de pago por éxito, que garantizan que el Banco no tenga un gasto asociado al cobro judicial.

Expresa que el cobro judicial es un proceso muy caro y de hecho en la corriente legislativa hay un interés de poner un 2,5% de impuesto a las demandas que se presenten en los cobros judiciales y realmente llevar un proceso a cobro judicial con un cliente que no tiene nada que embargar no es un negocio para el Banco.

Igualmente, menciona que se está gestionando ante la Administración el contar con los recursos necesarios en las oficinas comerciales y centros empresariales, para lograr una atención individual de los clientes, pues ellos van a tener que destinar en esta etapa de diciembre no menos de 250 funcionarios con experiencia a tiempo completo para evaluar a estos clientes.

Ciertamente, se podría pensar en una ampliación de moratoria, pero es un tema financiero y no necesariamente va a poder realizarse para toda esa cartera tan grande un período de moratoria, pues se debe ir buscando la estabilidad en los pagos. Igualmente, se está solicitando por lo menos por tres meses la contratación de personal motorizado, para formalizar en las casas de los clientes y evitar que las oficinas se llenen de clientes haciendo fila para formalizar sus refinanciamientos.

Además, se va a necesitar abogados adicionales y personal en la División de Gestión Cobratoria y la División de Activos Crediticios, pues se va a duplicar en menos de seis meses el cobro judicial y va a ser una realidad que se van a tener que adjudicar muchos bienes en los meses próximos, de hecho los clientes los están entregando y se tienen que recibir.

Ya ha mencionado el tema de no presentar cobros judiciales. Paralelamente, viene una modificación al traslado de créditos castigados, consecuente con la no presentación de cobros judiciales, además de que se hará una unificación de las políticas de refinanciamiento en condiciones especiales para operaciones en cobro judicial y castigadas.

Indica que esa es la estrategia general y como se pudo observar, tienen varias etapas, dependiendo del tiempo y de las características de los clientes. Comenta que con esto se está trabajando y se va a seguir trabajando en los próximos meses.

El Director, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que en efecto esta es una exposición que se hizo ayer en el Comité Corporativo de Riesgo, se vio con mucho más detalle, como muchos otros temas y le parece que es absolutamente pertinente, en el entendido de que la situación en la cartera crediticia se deteriora cada vez más y hay que tratar de abordar el tema de una manera integral.

Además, se hicieron algunas sugerencias alrededor de este tema, en el sentido de que se tuviera alguna iniciativa para retar algunas de las condiciones del *status quo*, que eventualmente podrían mejorarse. Detalla que se refirieron específicamente a los honorarios de los abogados que cobran por las participaciones en las gestiones de cobro y se dejó la inquietud para que la Administración pueda analizar si existe alguna posibilidad.

Ya decía el Sr. Mora González que solamente con eso se incrementan los saldos aproximadamente en un 10%, aparte del 16% que incrementan debido a la renegociación de las cuotas. Así pues, en este contexto tan inusual, es bastante justificado e incluso hasta un tema aspiracional, en el sentido de que todos los que están involucrados en estos negocios puedan ceder un poco para que los deudores puedan atender mejor las obligaciones y salgan ganando todos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que efectivamente se está en una situación muy diferente a la que se ha vivido y ahí hay que buscar soluciones en cualquier parte. Esa que se ha propuesto es una, pues ciertamente al Banco no le sirve llenarse de propiedades.

Así pues, hay que buscar soluciones posibles en un contexto en el que los deudores no están pagando debido a que su condición laboral o económica no se los está permitiendo. Así pues, en este caso todos tienen ese aspiracional de encontrar soluciones. Incluso, si se tiene que hacer algo en temas normativos se debe hacer, pues se trata de un tema sistémico, pues no se trata solamente del Banco Popular, sino de los sectores y otros operadores financieros.

Comenta que tienen que sentarse responsablemente a buscar soluciones, para ver qué es lo que se va a ofrecer a los deudores, pues las personas están esperando una solución o bien que quiten la propiedad o que le quede el crédito manchado, pero el Banco es el encargado de ofrecer una opción.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que es válido tratar de negociar de alguna manera conjunta con la Asociación Bancaria Costarricense, con la Cámara de Bancos o algunos otros intermediarios, con la Sugef, a efectos de evaluar esas manchas crediticias en las personas que tienen intención de pagar, pero que no pueden pagar en este momento, pues lo cierto es que esta crisis va a pasar en algún momento y después se va a necesitar a esas personas como clientes y si hay un impedimento normativo para que puedan acceder al crédito se van a quedar sin esa posibilidad de atención.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, indica que este tema es muy importante y están llegando a los momentos cruciales en los que pueden proponer una serie de soluciones. Añade que en estos casos siempre es muy importante ver el historial de esas personas y cree que también es importante visitarlos y consultarles qué situación están viviendo y qué esperan. Comenta que no deben a esperar a que los clientes lleguen, sino que efectivamente hay que buscar soluciones en todas partes, como bien dijo la Presidenta, Sra. Badilla López. Así pues, se debe estar un poco menos en los escritorios determinando situaciones y salir a caminar para tener un panorama más objetivo.

Comenta que con lo que ha sucedido con la pandemia y con el tema de que hay más de 600.000 personas sin trabajo, hay muchas que están endeudadas con el Banco y que probablemente tengan un historial limpio en su trayectoria y el hecho de haberse quedado sin trabajo y otras situaciones los ha llevado a que siempre prevalezca el derecho a la vida, lo que va de la mano con la alimentación, es decir, ninguna persona irá a pagar cosas que no puede pagar, si primero su familia no tiene sustento y en este sentido hay que cambiar un poco la visión y buscar mejores soluciones y no judicializar mucho esos procesos, pues no solo se está causando un perjuicio mayor, sino que se saturan los tribunales de estos procesos judiciales y se le traslada ese costo a los clientes y lo más probable es que se les vaya a golpear más de la cuenta en un momento que no es oportuno, máxime que este es el Banco de los Trabajadores, el Banco del desarrollo de comunidad. Es decir, se debe ir más allá y si no se tiene claro eso en este momento, la gente podría tomar otros caminos, que no son los que se desean y se eleva la morosidad más de la cuenta.

El otro tema es que ellos deben ir pensando en que, como se ha dicho, en muchos de estos procesos se deben buscar resoluciones administrativas, pero con los abogados internos de la institución, para que ese costo no se le traslade en nada al cliente, pues si se tiene una cartera de abogados, se supone que están capacitados para esos procesos y evitar judicializarlos, porque también el Poder Judicial está saturado de estos procesos y de ahí que no se resuelvan, además de que probablemente las resoluciones no vayan a ser las mejores.

En fin, expone estas reflexiones, en vista de la necesidad de cambiar en los próximos meses la forma de accionar en cuanto a este tipo de datos.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, opina que este tema es sistémico y estructural, debido a la situación que experimenta el país en este momento. Considera que el abordaje dado por la Administración es muy bueno, aunque las armas se están agotando. Sin duda, no se trata de la gestión de riesgos del Banco, sino que es un factor sistémico. Por ende, la solución se encuentra por ese camino, dado que es complicado encontrar una solución de uno a uno para un Banco como este. Es en este sentido donde entran en acción los elementos antes mencionados. Cabe decir que es importante crear una mesa de diálogo o una serie de propuestas con las asociaciones bancarias y todos los intermediarios financieros para hacer un planteamiento del Sistema Financiero para la Superintendencia. En general, agrega, la idea es buscar una salida para los temas antes mencionados (récord crediticio, situación económica, etc.).

Además, deben procurar acelerar el proceso que el Sistema de Banca de Desarrollo estaba gestando a través del BCIE para establecer un fondo de avales, a fin de apoyar estos temas. Ciertamente, aunque lo del BCCR no es un fondo de avales, también ayudaría durante el proceso a mitigar todos los elementos que lo conforman.

En fin, ahora deben aprovechar todas las oportunidades que surjan por parte de las entidades antes mencionadas, pero también se debe buscar y proponer otras desde una perspectiva de supervisión, con respecto a lo que pasará con todas las personas y empresas afectadas. Cabe decir que las instituciones agotaron internamente todos los mecanismos, pues el margen de acción es mínimo. Ahora solo restaría refinanciar a la clientela una y otra vez. Llegará un momento en el que no contarán con la capacidad para continuar así y es por lo que deben determinar hasta cuándo se podrá extender esa situación.

Sin duda, llegar a procesos judiciales implica encarecer los procesos de cobro, pero si el Banco asume todos esos costos, con las estimaciones, la cartera sin un crecimiento, la clientela sin hacer pagos, etc., entonces llegarían a agotar el patrimonio del Banco. Por ende, es muy difícil el panorama desde una solución individual. Opina que las instituciones financieras deben buscar las federaciones, cooperativas, mutuales, entre otras, para hacer alguna propuesta.

Por ejemplo, sabe que en la Cámara de Bancos, donde funge como fiscal, se estaba discutiendo una serie de propuestas, pero lo mejor es mantenerse en solo una posición. Sin duda es difícil, pero el Banco Popular también es parte del ABC, de modo que debieran exponer alguna propuesta ahí también.

Además, el Banco Popular está tomando un protagonismo importante en el diálogo y es momento de aprovechar esta situación para llevar ese liderazgo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, opina que un alto porcentaje de la población que se ha visto afectada por los efectos económicos de la pandemia pertenece al sector comunal. Si se refinancia cada vez más y se inclinan por las opciones que ya se están agotando, la situación es complicada. Es por lo que las personas deben optar por el deterioro y el abandono, dado que la clientela ya no tiene de dónde sacar dinero. Es importante presentar, por ello, más propuestas a las entidades supervisoras, para agilizar más la situación y darles un margen de desahogo a aquellas personas mayormente afectadas.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, menciona que existía una inquietud de la Auditoría Interna, entonces la idea es consignar que están informando sobre las formas de abordarlo.

Así las cosas, se debe incluir el reporte de las metas y el avance en la revisión del potencial deterioro del total de la cartera. Conviene indicar que, a partir de noviembre, se informará a la Sugef cuál es la gestión de recuperación en las líneas empresarial, personal de vivienda y las otras tres líneas mencionadas en la presentación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

- 1. Aprobar los segmentos de cartera según niveles de riesgo y estrategia de recuperación de cartera, en respuesta a los objetivos número 1, 2 y 3 de la Circular de la Superintendencia General de Entidades Financieras número SGF-2584-2020.**
- 2. A partir del cierre de octubre del 2020 se reportará a la Sugef las metas y el avance en la revisión del potencial deterioro del total de la cartera, según lo solicitado.**
- 3. Solicitar a la Administración que busque los acompañamientos necesarios con la Asociación Bancaria Costarricense, la Cámara de Bancos y otros intermediarios para presentar una propuesta a la Superintendencia General de Entidades Financieras a efectos de flexibilizar la normativa, en respuesta a la situación sistémica que se está viviendo actualmente.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“1. Aprobar los segmentos de cartera según niveles de riesgo y estrategia de recuperación de cartera, en respuesta a los objetivos número 1, 2 y 3 de la Circular de la Superintendencia General de Entidades Financieras número SGF-2584-2020.

Cuadro N° 11
Segmentación de riesgo de la cartera total, por tipo de crédito
En millones de colones

Detalle	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto - No Viable	Total
Créditos - personas físicas	1 509 496,57	115 318,74	165 517,89	99 159,57	1 889 492,77
Consumo	900 239,92	71 348,40	106 296,28	62 836,09	1 140 720,69
Vivienda	532 298,73	40 922,88	56 137,57	35 191,21	664 550,38
Vehículos	6 132,84	86,23	84,01	13,36	6 316,45
Tarjetas de crédito	70 078,76	2 959,65	2 948,59	1 083,89	77 070,88
Arrendamiento Financiero	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Factoraje	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Partes relacionadas	746,32	1,59	51,43	35,03	834,38
Operaciones bursátiles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Créditos de Sistema de Banca para el Desarrollo	16 649,71	2 934,01	10 656,13	7 552,63	37 792,48
Créditos - Empresarial	81 700,78	20 508,92	74 265,84	59 521,98	235 997,52
Créditos - Corporativo	131 365,12	0,00	11 664,15	0,00	143 029,27
Créditos - Sector Público	93 378,50	907,53	646,73	0,00	94 932,75
Créditos - Sector Financiero	254 406,95	132,45	4 313,04	279,38	259 131,82
Saldo total adeudado ^{1/}	2 086 997,63	139 801,64	267 063,78	166 513,56	2 660 376,61

1/ Saldo contable bruto al 30 de setiembre del 2020.

Cuadro N° 12
Cartera segmentada por riesgo y clasificada por tipo de modificación de pago^{1/} Covid19
En millones de colones

Tipo de modificación	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto - No Viable	Total
Prorrogada	791,50	7,98	11 113,79	186,98	12 100,23
Readecuada	670 603,50	87 138,88	43 937,01	76 014,51	877 693,91
Refinanciada	4 452,79	353,45	196 217,57	21 220,66	222 244,47

1/ Saldo contable bruto al 30 de setiembre del 2020.

2. A partir del cierre de octubre del 2020 se reportará a la Sugef las metas y el avance en la revisión del potencial deterioro del total de la cartera, según lo solicitado:



Cuadro N° 3: Metas y avance en la revisión del potencial deterioro del total de la cartera

Revisión por tipo de créditos (%)	Meta de avance		Grado de avance en la ejecución 1/	
	Octubre 2020	Noviembre 2020	Octubre 2020	Noviembre 2020
Empresarial	100%			
Personal empresarial	100%			
Vivienda	100%			
Tarjetas de crédito		100%		
Consumo		100%		
Prendario		100%		

1/ Las entidades deberán informar el porcentaje de avance respecto de las metas, en los informes mensuales que elevarán al Órgano de Dirección y que remitirán posteriormente a esta Superintendencia.

3. Solicitar a la Administración que busque los acompañamientos necesarios con la Asociación Bancaria Costarricense, la Cámara de Bancos y otros intermediarios para presentar una propuesta a la Superintendencia General de Entidades Financieras a efectos de flexibilizar la normativa, en respuesta a la situación sistémica que se está viviendo actualmente”.

(936)

(Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-341-2020-Art-8)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con veinte minutos**, finaliza la participación virtual del Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González e inicia la participación virtual del Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

ARTÍCULO 7

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone extender la sesión hasta las 7:47 pm. Por ende, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5773 hasta las 7:47 p.m., a fin de concluir la agenda aprobada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5773 hasta las 7:47 p.m., a fin de concluir la agenda aprobada”. (937)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

5.1.2.- El Comité de Cumplimiento remite, para aprobación, la solicitud de prórroga de varias actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos que se encuentran vencidas o prontas a vencer del informe de seguimiento a la observancia de los planes de acción definidos para la atención de las recomendaciones y observaciones de las evaluaciones realizadas por la Auditoría Interna y Externa.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, informa que ayer se conoció en el Comité de Cumplimiento el seguimiento de la atención de los planes de acción que se han implementado en el Banco, para efectos de atender las observaciones y recomendaciones de la Auditoría Interna y Externa.

Agrega que, respecto de la Auditoría Externa, existen varias actividades que ya vencieron, pero otras que pronto lo harán; motivo por el que se consideró trasladar a Junta Directiva la propuesta de ampliar el plazo de las actividades. Detalla que todas aquellas actividades que requieren de una prórroga se relacionan con requerimientos tecnológicos.

Especifica que aún tres actividades de 2018 siguen pendientes, mientras que las restantes corresponden al *Informe de evaluación* de 2019.

Cabe recordar que la salida de la nueva versión de T24 (R17) estaba prevista para julio, pero se reprogramó para este mes. Además, el informe detalla los oficios remitidos por T.I., en donde se explica que luego de la salida en vivo de la nueva versión, se requiere de una fase de estabilización prevista para lo que resta del año. Esto implica, para los nuevos requerimientos que se enviarán e impactarán a T24, que se deban llevar a cabo a inicios de 2021. Asimismo, en el caso de aquellos requerimientos que, de una u otra forma, se están gestionando e impactan al T24, tienen la misma situación; es decir, se retomarán hasta después de la fase de estabilización del sistema.

Especifica que la primera actividad pendiente es la siete, la cual dice: *remitir, al menos dos requerimientos, a T.I., para efectos de mejorar o automatizar el proceso de vinculación de clientes, de tal manera que una importante de datos se capte de manera automatizada*. Explica que esto se había previsto llevarlo a cabo a finales de este año, pero debido a la situación antes indicada, se solicita la autorización de una prórroga al 30 de abril de 2021.

Por su parte, prosigue al mencionar dos requerimientos gestionados ante T.I., los cuales se relacionan con la información y que viajan a la Oficialía de Cumplimiento para efectuar el monitoreo de transacciones. Una de ellas se trata del cambio del origen de los datos de las transacciones y otra con un mecanismo automatizado de cifras control. Ambas estaban gestionadas e, incluso, la primera ya cuenta con una fase de desarrollo, de modo que procedieron a realizar algunas pruebas, pero surgieron ciertas dificultades por las cuales se debió suspender el proceso. En el segundo caso, explica, todavía resta hacer el análisis de impacto.

Debido a lo anterior, también se requiere una prórroga para el 30 de abril de 2021, para contar con los insumos necesarios de parte de T.I., los cuales se derivan del análisis correspondiente y sus impactos, con el propósito de plantear los planes de trabajo definitivos para solucionar ambos temas.

En otras palabras, lo que se plantea es prorrogar las actividades hasta abril, a fin de recibir la información y, así, plantear los cronogramas o planes de acción respectivos.

Luego menciona cinco temas adicionales destacados en el informe de la Auditoría Interna de 2019, como la solicitud de ampliación de un plazo, pero dos de los temas son los mismos que ya se mencionaron sobre el 2018. Por lo tanto, son solo tres temas adicionales: uno corresponde a un requerimiento ya gestionado, pero que se relaciona con el cambio de la fuente de datos transaccionales (para la información cualitativa) y esto impacta lo del T24, lo que requiere una ampliación del plazo al 30 de abril de 2021.

Luego comenta que los dos temas que restan se tratan de recomendaciones por parte de la Auditoría Interna para automatizar procesos: uno compete al cumplimiento de las condiciones que establece el BCCR para las cuentas de expedientes simplificados y el otro trata de actualizar la información de los clientes. En ambos casos se impacta el sistema T24. Las actividades planteadas debían remitir el requerimiento hacia finales de 2020. No obstante, por lo anterior, se requiere ampliar el plazo para el 2021, también.

Resume que en todos los casos se ha solicitado que la prórroga sea para el 30 de abril de 2021, para que esto permita finalizar la estabilización y el periodo de vida establecido por el Banco al concluir cada año y, así, que se den las condiciones necesarias para continuar con los requerimientos de los tres temas antes mencionados y presentar los nuevos requerimientos de los dos primeros.

A modo de resumen concluye que se trata de seis temas; tres nuevos requerimientos, tres requerimientos que ya fueron presentados e implican once actividades (incluidas en la propuesta de acuerdo).

De este modo finaliza con la presentación.

Por último, lee la propuesta de acuerdo:

Autorizar la ampliación de plazo al 30 de abril del 2021 para varias actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos, que contemplan los Planes de Acción aprobados para atender recomendaciones y observaciones de las evaluaciones de Auditoría Externa de los años 2018 y 2019, las cuales se detallan a continuación:

Actividad n.º 7 del hallazgo D-4-1 Verificar que los expedientes de los clientes seleccionados cuenten con la información mínima requerida y evaluar la razonabilidad de la misma; del informe del 2018, que indica:

7. Definir y remitir, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, los requerimientos tecnológicos para completar la automatización del proceso de vinculación de clientes, que permita reducir el riesgo operativo en el proceso de captura de información, entre estos:

a. Autollenado integral del formulario de la Política Conozca a su Cliente con datos de padrones externos del Sistema T24, con el fin de utilizar información adicional de diferentes bases de datos externas e internas.

b. Integración del registro de accionistas y representantes legales con los padrones externos existentes en el Sistema T24.

Actividades n.º 2 y n.º 3 del hallazgo H-1-4 Análisis de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales; del informe del 2018, que indican de forma literal:

1. Desarrollar y poner en producción el requerimiento SR1978513 solicitado para cambiar el origen de datos de las transacciones que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

2. Establecer e implementar un control automatizado para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes

Actividades n.º 1 a 6 del hallazgo H-1-4 Análisis de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales; del informe del 2019, que indican:

Análisis técnico y solución propuesta para los incidentes asociados con las pruebas del requerimiento SR1978513, solicitado para cambiar el origen de datos de las transacciones que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

Definición del cronograma para el período de pruebas de usuario y salida a producción del requerimiento identificado con el SR1978513 solicitado para cambiar el origen de datos de las transacciones que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

Análisis de impacto sobre el control automatizado, identificado con el SR2312075, para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes.

Definición del plan de acción para el desarrollo y salida a producción del control automatizado, identificado con el SR2312075, para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes.

Análisis de impacto sobre el requerimiento identificado con el SR2311522, solicitado para cambiar el origen de datos cualitativos de los archivos que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

Definición del plan de acción para el desarrollo y salida a producción del requerimiento identificado con el SR2311522, solicitado para cambiar el origen de datos cualitativos de los archivos que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

Actividad n.º 1 de la Recomendación 4: d. Procesos manuales que afectan la eficacia operativa; del informe del 2019, que indica:

Definición y remisión, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, un requerimiento tecnológico para automatizar el proceso de detección de cambio de alguno de los requisitos establecidos para la clasificación de los CES, que amerite la reclasificación a cliente tradicional o la solicitud de la documentación probatoria del origen de los ingresos para el nivel de CES 3.

Actividad n.º 1 de la Recomendación 5: d. Procesos manuales que afectan la eficacia operativa; del informe del 2019, que indica:

Definición y remisión, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, de un requerimiento tecnológico para automatizar el proceso de actualización, con el fin de que el sistema actualice los clientes que no requieren una gestión manual e identifique los que requieren la actualización manual.

El plan de Acción de Auditoría Externa del año 2018 fue aprobado por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo n.º 364-2019 de la sesión 5640, celebrada el 20 de mayo del 2019, mientras que el Plan de Acción de la evaluación del 2019 fue aprobado mediante el acuerdo n.º 524-2020 de la sesión 5740 del 08 de junio de los corrientes.

Resume que se trata de once actividades. Por último, solicita que el acuerdo se tome con carácter de firmeza.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Autorizar la ampliación de plazo al 30 de abril del 2021 para varias actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos, que contemplan los Planes de Acción aprobados para atender recomendaciones y observaciones de las evaluaciones de Auditoría Externa de los años 2018 y 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Autorizar la ampliación de plazo al 30 de abril del 2021 para varias actividades relacionadas con requerimientos tecnológicos, que contemplan los Planes de Acción aprobados para atender recomendaciones y observaciones de las evaluaciones de Auditoría Externa de los años 2018 y 2019, las cuales se detallan a continuación:

a. Actividad n° 7 del hallazgo D-4-1 Verificar que los expedientes de los clientes seleccionados cuenten con la información mínima requerida y evaluar su razonabilidad; del informe del 2018, que indica:

7. Definir y remitir, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, los requerimientos tecnológicos para completar la automatización del proceso de vinculación de clientes, que permita reducir el riesgo operativo en el proceso de captura de información, entre estos:

a. Autollenado integral del formulario de la Política Conozca a su Cliente con datos de padrones externos del Sistema T24, con el fin de utilizar información adicional de diferentes bases de datos externas e internas.

b. Integración del registro de accionistas y representantes legales con los padrones externos existentes en el Sistema T24.

b. Actividades n° 2 y n° 3 del hallazgo H-1-4 Análisis de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales; del informe del 2018, que indican de forma literal:

2. Desarrollar y poner en producción el requerimiento SR1978513 solicitado para cambiar el origen de datos de las transacciones que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

3. Establecer e implementar un control automatizado para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes.

c. Actividades n° 1 a 6 del hallazgo H-1-4 Análisis de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales; del informe del 2019, que indican:

1. Análisis técnico y solución propuesta para los incidentes asociados con las pruebas del requerimiento SR1978513, solicitado para cambiar el origen de datos de las transacciones que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

2. Definición del cronograma para el período de pruebas de usuario y salida a producción del requerimiento identificado con el SR1978513 solicitado para cambiar el origen de datos de las transacciones que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

3. Análisis de impacto sobre el control automatizado, identificado con el SR2312075, para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes.

4. Definición del plan de acción para el desarrollo y salida a producción del control automatizado, identificado con el SR2312075, para asegurar que posterior al cierre diario del Core Bancario se verifique que la Oficialía de Cumplimiento recibe el 100% de las transacciones realizadas por los clientes.

5. Análisis de impacto sobre el requerimiento identificado con el SR2311522, solicitado para cambiar el origen de datos cualitativos de los archivos que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

6. Definición del plan de acción para el desarrollo y salida a producción del requerimiento identificado con el SR2311522, solicitado para cambiar el origen de datos cualitativos de los archivos que viajan a la Base de Datos Intermedia de la IN06 del sistema T24 a la Base de Datos SISBI.

d. Actividad n° 1 de la Recomendación 4: d. Procesos manuales que afectan la eficacia operativa; del informe del 2019, que indica:

1. Definición y remisión, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, un requerimiento tecnológico para automatizar el proceso de detección de cambio de alguno de los requisitos establecidos para la clasificación de los CES, que amerite la reclasificación a cliente tradicional o la solicitud de la documentación probatoria del origen de los ingresos para el nivel de CES 3.

e. Actividad n° 1 de la Recomendación 5: d. Procesos manuales que afectan la eficacia operativa; del informe del 2019, que indica:

1. Definición y remisión, posterior a la salida a producción de la versión R17 del sistema T24, de un requerimiento tecnológico para automatizar el proceso de actualización, con el fin de que el sistema actualice los clientes que no requieren una gestión manual e identifique los que requieren la actualización manual.

El plan de Acción de Auditoría Externa del año 2018 fue aprobado por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo n° 364-2019 de la sesión 5640, celebrada el 20 de mayo del 2019, mientras que el Plan de Acción de la evaluación del 2019 fue aprobado mediante el acuerdo n° 524-2020 de la sesión 5740 del 08 de junio de los corrientes.” (938)
(Ref.: Acuerdo CC-BP-16-ACD-133-2020-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con treinta y tres minutos**, finaliza la participación del Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados.

ARTÍCULO 9

5.1.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva el oficio AJD-067-2020, en que la Asesoría Legal presenta la propuesta de modificación a los artículos 32 y 33 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5760-Acd-749-2020-Art- 11b. (Ref.: acuerdo CTAJ-27-Acd-119-2020-Art-6)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que este tema ha sido discutido bastante por esta Junta Directiva y se trata de la modificación del artículo 32 y 33 del Comité de Comisiones Especiales del Banco, de Nominaciones y Remuneraciones, para permitirle que:

El director que preside dicho Comité sea el mismo que preside el de Remuneraciones y Nominaciones.

Además, que, si en este momento lo conforman tres miembros (al Comité de Nominaciones Especiales), entonces que la Junta Directiva pueda completar su conformación, en caso de que lleguen a ser menos de tres personas.

Por último, se le extiende una función más al Comité de Nominaciones Especiales, que se trata de: *atender cualquier asunto encomendado por la Junta Directiva en temas de su competencia.*

Como aconteció recientemente, algunas consultas de Auditoría o del mismo órgano director podrían ser remitidas a dicho Comité, a fin de aportarle más seguridad a las decisiones tomadas.

Estos son los dos cambios, los cuales analizó la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y se aprobó así la propuesta.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Modificar los artículos 32 y 33 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General a fin de que coordine la publicación de los artículos 32 y 33 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

3. Dar por atendido el acuerdo JDN-5760-Acd-749-2020-Art- 11b.

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 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:

“1. Modificar los artículos 32 y 33 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a fin de que se lean de la siguiente manera:

Artículo 32. Fundamento e integración.

El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones tiene su fundamento en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, acuerdo SUGEF 16-16; acuerdo Sugef 22-18, Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia; en el Reglamento del Conglomerado sobre el sistema de evaluación del desempeño basado en el Balanced Scorecard y en el balance de desarrollo personal, emitido por la Junta Directiva Nacional en sesión N.º 5293 del 9 de julio de 2015 y publicado en La Gaceta del 11 de agosto de 2015, y en la demás normativa aplicable.

Este Comité lo integra un director por cada junta directiva de las sociedades del Conglomerado Financiero. En el caso del Banco Popular lo integra por lo menos uno y máximo tres directores.

Para el caso de la evaluación y posterior recomendación al órgano de dirección de las personas que se nominen para integrar las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, se deberá integrar un Comité de Nominaciones Especial, compuesto únicamente por tres miembros de la Junta Directiva Nacional. El Director que preside dicho Comité será el mismo miembro que preside del Comité Corporativo de Remuneraciones y Nominaciones.

En caso de que el Comité de Nominaciones y Remuneraciones se encuentre conformado por menos de tres miembros de Junta Directiva Nacional, esta deberá efectuar la escogencia de uno más entre los miembros que la conforman.

Artículo 33. Funciones del Comité Corporativo de Remuneraciones y Nominaciones.

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones tiene las siguientes funciones:

- a) Supervisar y revisar el diseño y funcionamiento de los sistemas de evaluación del desempeño, de incentivos y de remuneraciones de cada entidad del Conglomerado, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del Conglomerado sobre el sistema de evaluación del desempeño basado en el Balanced Scorecard, y en la Política Salarial integral del Conglomerado dictada por la Junta Directiva Nacional, sistemas que deberán ser consistentes con la cultura, estrategia y declaración del apetito de riesgo de la respectiva entidad, supervisión que se lleva a cabo en los términos que indique la ley y demás normativa aplicable.
- b) Orientar el accionar del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal en la atención y el seguimiento oportuno de las actividades programadas en el año de gestión, con recomendaciones, criterios y ajustes mediante acuerdos que faciliten a las Juntas o a la Asamblea de Accionistas tomar las decisiones que correspondan.
- c) Revisar periódicamente la política salarial del Conglomerado.
- d) Velar por que la herramienta de medición del desempeño implementada garantice el alineamiento de los incentivos con el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico del Conglomerado.
- e) Verificar que se defina un límite máximo para el pago del incentivo por el cumplimiento de la herramienta de medición del desempeño.
- f) Velar por que la Gerencia General Corporativa, junto con las Gerencias de las Sociedades, actualice anualmente el Instructivo del proceso para la Evaluación del Desempeño y lo remita para aprobación de la Junta Directiva Nacional.
- g) Verificar la elaboración anual por parte de la Gerencia General, tanto del Banco como de las Sociedades, del estudio de los resultados del Sistema de Evaluación del Desempeño y su aporte al logro de los objetivos estratégicos y demás elementos referenciales relevantes.
- h) Apoyar el proceso de selección de las personas que ocuparán un cargo de alta gerencia en el Conglomerado, de conformidad con el Procedimiento corporativo para el nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección de las Sociedades Anónimas y de la Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- i) Revisar los perfiles y recomendar a la respectiva Junta las modificaciones que correspondan de los puestos que conforman la Alta Gerencia y los del Auditor y Subauditor Internos, cuando corresponda.
- j) Velar por la existencia de un plan de sucesión de las personas que conforman la Alta Gerencia, así como los Órganos de Dirección, cuando ello corresponda.

k) Al Comité de Nominaciones Especial le corresponde identificar y postular a los candidatos al Órgano de Dirección de las Sociedades del Conglomerado, tomando en cuenta los criterios y las disposiciones establecidos en la normativa prudencial dictada por el Órgano de Supervisión respectivo, así como los lineamientos que sobre esta materia ha dictado la Junta Directiva Nacional.

l) El Comité de Nominaciones Especial deberá verificar que los integrantes del Órgano de Dirección resultante sean idóneos, que cuenten con la diversidad de conocimientos, experiencia, disponibilidad y competencias acordes a la importancia sistémica de la entidad financiera, la complejidad de sus operaciones, la estructura de propiedad, la naturaleza jurídica y los mercados en que opera.

m) Participar en actividades de capacitación en asuntos de su competencia.

n) Cualquier otro acuerdo o resolución que sea encomendada por las Juntas Directivas o las disposiciones aplicables.

ñ) El Comité de Nominaciones Especial atenderá cualquier asunto que sea encomendado por la Junta Directiva Nacional en temas de su competencia.

2. Instruir a la Secretaría General a fin de que coordine la publicación de los artículos 32 y 33 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

3. Dar por atendido el acuerdo JDN-5760-Acd-749-2020-Art- 11b". (939)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-27-Acd-119-2020-Art-6)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

6.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva a la Junta Directiva Nacional, así como a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, para su conocimiento, el documento técnico elaborado por la División de Riesgo Financiero, denominado 'La liquidez en el Sistema Financiero y la dinámica de precios en el mercado bursátil'. Dicho documento responde a los informes recientes del Plan de Endeudamiento del Ministerio de Hacienda para el segundo semestre y la Estrategia de Colocación del BEM del Banco Central de Costa Rica para ese mismo periodo. (Ref.: Acuerdo CCR-36-Acd-315-2020-Art-3)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, explica que el análisis realizado parte desde el punto de vista del nivel de liquidez de la economía. En mayo se anticipó un ajuste en las curvas de rendimiento para el 2021, entre 250 y 300 puntos básicos; es decir, están esperando que las tasas se ajustaran. Sin embargo, el informe ha actualizado los niveles de liquidez, reitera, así como el comportamiento de la base monetaria y la forma en la que se ha comportado la cartera de crédito, ya que no tiene crecimiento.

Por su parte, si se evidencia un aumento exponencial en los portafolios de inversión, lo que suma más de 5.000.000 de dólares en el saldo del Sistema Financiero Nacional. Este factor se entrelaza mucho con el crecimiento de la cuenta corriente. Por ende, se determinó una carencia de ajustes importantes en las tasas de interés de 2021, lo cual difiere de lo que se proyectó en mayo.

Por consiguiente, se concluye que se debe mantener el riesgo emisor por parte del gobierno. No obstante, en términos generales, comenta que el crecimiento reciente de la base monetaria lleva a pensar que la economía, ya que experimenta un ayo crecimiento desde el punto de vista de la demanda de dinero, debería absorber algún tipo de inversión en el mercado bursátil. De este modo, se mantendrían los recursos dentro de los flujos de demanda hacia la curva de rendimientos.

Esto significa que, en vista de que no se está colocando el crédito, los recursos deben tener alguna opción para ser usados, de manera que se ha considerado el hecho de que no existe restricción para la liquidez, de modo que su exceso se podría trasladar a títulos valores. Esto plantea un escenario diferente al que se había mapeado en mayo, de acuerdo con la información disponible por el incremento de estrés de los títulos del gobierno de los mercados internacionales.

Esta situación abre la posibilidad de aumentar el apetito, si se tomaran decisiones apresuradas por parte de los inversionistas, para mitigar un riesgo que se podría no materializar en el corto plazo (como sucede con el riesgo de la tasa de interés, de acuerdo con el *Cap Rate* entre activos y pasivos sensibles a ese indicador). Entonces, agrega que el riesgo de crédito país se mantiene. Al respecto, lee:

Se considera que este exceso de liquidez abre la oportunidad para que la economía pueda buscar un modo de equilibrio y realice las reformas necesarias para una eventual estabilidad de la deuda...

Es decir, esto abre el espacio al gobierno en el corto plazo para reconvertir la deuda, ya que no hay precios de liquidez, entonces no hay presión sobre las tasas de interés en el mercado local. Por su parte, sería necesario determinar si se ha dado algún ajuste en las tasas de los mercados internacionales por parte de las calificadoras de riesgo.

Además, esto abre la posibilidad de que la Tesorería del Banco aumente la duración del portafolio, con el fin de tener mayor rentabilidad. Cabe recordar que se había recomendado mantener una duración hacia la baja, pero ahora las condiciones llevan a prever la oportunidad de alargar la duración.

Reitera que este escenario dependerá de la capacidad de la demanda de crédito de la entidad, ya que, de otro modo, se haría un traslado de los recursos de los portafolios en cuenta corriente hacia la retención de la economía por medio del crédito.

Sin duda, el informe contiene mayores análisis econométricos, pero resume que la reflexión a la que lleva es que la situación es demasiado volátil e incierta. Señala que en las últimas semanas no se aprecia crecimiento en las tasas de interés de 2021.

Por último, comenta que ese informe se compartió a la Junta Directiva de Popular Valores, a la de Popular Pensiones y a la de Popular SAFI, para que sea tomado en cuenta para las clasificaciones con las que cuentan en el manejo de portafolios.

De este modo, finaliza con la presentación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CCR-36-Acd-315-2020-Art-3, mediante el cual el Comité Corporativo de Riesgo eleva a la Junta Directiva Nacional, así como a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, para su conocimiento, el documento técnico elaborado por la División de Riesgo Financiero, denominado 'La liquidez en el Sistema Financiero y la dinámica de precios en el mercado bursátil'.

Dicho documento responde a los informes recientes del Plan de Endeudamiento del Ministerio de Hacienda para el segundo semestre y la Estrategia de Colocación del BEM del Banco Central de Costa Rica para ese mismo periodo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CCR-36-Acd-315-2020-Art-3, mediante el cual el Comité Corporativo de Riesgo eleva a la Junta Directiva Nacional, así como a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, para su conocimiento, el documento técnico elaborado por la División de Riesgo Financiero, denominado 'La liquidez en el Sistema Financiero y la dinámica de precios en el mercado bursátil'.

Dicho documento responde a los informes recientes del Plan de Endeudamiento del Ministerio de Hacienda para el segundo semestre y la Estrategia de Colocación del BEM del Banco Central de Costa Rica para ese mismo periodo.” (941)
(Ref.: Oficio GGC-1372-2020)

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y cinco minutos**, finaliza la participación virtual del Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 11

6.1.- El Comité de Nominaciones Especial remite a la Junta Directiva Nacional, a la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., a la Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., a la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. y a la Gerencia General Corporativa, nota remitida por el Coordinador, Sr. Oscar Hidalgo Chaves, referente al Proceso de Selección de Candidatos y Escogencia de los Órganos de Dirección de las Sociedades del Conglomerado. (Ref.: Acuerdo CNE-02-ACD-07-2020-Art-3)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CNE-02-ACD-07-2020-Art-3, mediante el cual el Comité de Nominaciones Especial remite a la Junta Directiva Nacional, a la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., a la Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., a la Junta Directiva de Popular Valores Puesto

de Bolsa S. A. y a la Gerencia General Corporativa, nota remitida por el Coordinador, Sr. Oscar Hidalgo Chaves, referente al Proceso de Selección de Candidatos y Escogencia de los Órganos de Dirección de las Sociedades del Conglomerado

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CNE-02-ACD-07-2020-Art-3, mediante el cual el Comité de Nominaciones Especial remite a la Junta Directiva Nacional, a la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., a la Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., a la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. y a la Gerencia General Corporativa, nota remitida por el Coordinador, Sr. Oscar Hidalgo Chaves, referente al Proceso de Selección de Candidatos y Escogencia de los Órganos de Dirección de las Sociedades del Conglomerado”. (942)

ARTÍCULO 12

6.2.-La Junta Directiva de Popular Seguros comunica la conformación de las comisiones y comités. (Ref.: Acuerdo JDPS-300-Acd-400-2020-Art-7)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo JDPS-300-Acd-400-2020-Art-7, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Seguros comunica la conformación de las comisiones y comités.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo JDPS-300-Acd-400-2020-Art-7, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Seguros comunica la conformación de las comisiones y comités”. (943)

ARTÍCULO 13

El Director, Sr. Díaz Vásquez, informa que mañana se publicará en el periódico *La Extra* el proceso de recepción de ternas para conformar las Juntas de Crédito Local 2021-2023, lo cual se comunicó hoy en *La Gaceta* n.º 250. Detalla que los interesados cuentan con 30 días naturales para enviar sus documentos y la última fecha para recibirlos es el 14 de noviembre. Esto lo informa con el fin de que se le comunique a sus respectivos sectores representados. Por último, agrega que el viernes se comunicarán los requisitos mediante la página web del Banco Popular.

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CUARENTA Y SIETE MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5776

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de forma virtual, a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y NUEVE MINUTOS** del **LUNES DIECINUEVE DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTE**. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilbert Díaz Vásquez, y la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

La Presidenta, Sra. Grace Badilla López, y el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena, estuvieron en forma presencial en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional, en La Uruca.

ARTÍCULO 1

La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda a todas las personas presentes y confirma que se cuenta con el quórum requerido para iniciar la sesión.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta minutos**, inicia su participación virtual el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5774.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Entrevistas candidatos SGO.

- Jessica Solórzano Morera.

- Julio Rodríguez Quirós.

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Riesgo

5.1.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento y aprobación, el instrumento de Evaluación del Nivel de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional que se modifique para todo el Conglomerado en el Cuadro de Mando Integral Corporativo lo referente al indicador 'Resultado de la autoevaluación del cumplimiento normativo -Índice de Cumplimiento Normativo', el cual establece una meta mayor o igual a 95% para los años del 2020 al 2023. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-337-2020-Art-4)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos

5.1.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos propone cambios al Reglamento de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CTAJ-23-acd-100-2020-art-8)

5.1.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos recomienda aprobar el Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CTAJ-25-Acd-104-2020-Art-4)

Comité Corporativo de Auditoría.

5.1.4.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, los Resultados Financieros del mes de agosto. (Ref.: Acuerdo CCA-21-Acd-151-2020-Art-5)

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- El Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, envía respuesta al Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, en relación con el oficio S-438-2020 sobre traslado y liberación de personal. (Ref.: Oficio DOC-2112-2020)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, emite respuesta al Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, en atención al oficio S-421-2020, y adjunta oficio PEN-1327-2020, suscrito por el señor Roger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, donde se informa en detalle lo solicitado. (Ref.: Oficio GGC-1646-2020)

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite respuesta al Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, Secretario General de Unprobanpo, en atención del oficio U-044-2020, y adjunta el oficio PEN-1328-2020, suscrito por el señor Roger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, donde se informa en detalle lo solicitado. (Ref.: Oficio GGC-1645-2020)

6.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, detalla el estado de las recomendaciones del informe de auditoría interna denominado AIRI-06-2020 Proceso de Custodia Electrónica. (Ref.: Oficio GGC-1630-2020)

6.5.- El Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena remite el Informe Final de su Gestión como Presidente de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S.A. correspondiente al periodo setiembre 2018 – setiembre 2020. (Ref.: Informe Final de Gestión)

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5774.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5774, celebrada el 12 de octubre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad de los presentes:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5774, celebrada el 12 de octubre del 2020”. (945)

ARTÍCULO 4

2.- Asuntos de Presidencia.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y un minutos**, reingresa el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

La Presidenta, Sra. Badilla López, se refiere al tema del proyecto de ley 22.109, que se encuentra en trámite en la Asamblea Legislativa, y que, si bien permanece en un lugar prioritario de la agenda, no se llegó a votar. Sin embargo, considera como positivo que ya se cuente con un texto de consenso entre los actores.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que, en efecto, se afinó un texto conjunto entre los sectores del grupo, es decir, la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito, el Movimiento Solidarista, Caja de ANDE y el Banco Popular, que fue remitido al diputado David Gourzong Cerdas.

Añade que también se buscó el aporte de la Superintendencia General de Entidades Financieras, la cual propuso que el documento se ajustara para que incluyera al Sistema Bancario Nacional, no solo a las cooperativas y al Movimiento Solidarista, modificación que se incorporó y figura en el texto que se trasladó a la Asamblea Legislativa.

Subraya, además, que tanto la Asociación Bancaria Costarricense como la Cámara de Bancos validaron el documento y brindaron su respaldo. También, apunta que el diputado David Gourzong Cerdas le solicitó una nota de respaldo por parte del Banco, pero aún no se ha remitido porque se analiza a lo interno si ello pudiese afectar el curso de la acción de inconstitucionalidad en proceso.

Por último, informa que el tema cobró mayor urgencia, y que se espera su resolución esta misma semana, debido a que la Caja Costarricense de Seguro Social notificó en días recientes que no realizará las deducciones que le corresponden después de noviembre, en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 44 ter de Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, insta al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, para que remita a las personas integrantes los contenidos del texto consensuado, esto es, la redacción final de la moción que se discutirá en la Asamblea Legislativa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, por otra parte, desea comentar el tema de la publicación del diario La Nación de ese mismo día, del periodista Óscar Rodríguez Arguedas, que le inquietó un poco porque la Superintendencia General de Entidades Financieras no afirmó con autoridad que el Banco no estaba siendo considerado para una intervención.

En resumen, el artículo se refirió a los problemas experimentados por todo el sistema financiero nacional, y aunque el propio Banco Popular sí contestó con firmeza, opina que apreció la ausencia de una declaración de la Superintendente en la que indicara que en este momento el entorno aparece muy lejos de una intervención de cualquiera de las entidades del sistema financiero nacional, pues esto no se observa en la redacción.

Agrega que el tema es bastante serio y requiere una atención cercana, por lo que se brindará el seguimiento que merece desde esta Junta Directiva Nacional.

El Director, Sr. Espinoza Guido, coincide con el sentimiento de que las declaraciones de la Superintendente fueron poco prudentes, en las cuales afirmó que el riesgo de intervención existe para las cooperativas. Añade que, si su intención consistió en presionar a los Diputados, el resultado podría, más bien, provocar temor en la clientela y los inversionistas, e incluso enturbiar la paz y tranquilidad del sistema financiero.

Así, le habría parecido oportuno que la Superintendente contextualizara mejor esas afirmaciones, pues varias personas lo han llamado a él mismo para preguntarle si es verdad que las cooperativas se encuentran tan mal, a lo que ha debido responder que ese no es el caso, ya que el fondo del tema se ubica en el marco de la discusión de una Ley y la coyuntura que esta ocasionó.

En consecuencia, juzga que eso ha desestabilizado el mercado, y si a ello se suman las noticias provenientes del exterior sobre la percepción del país, que se ha reflejado en la pérdida de valor de los bonos de Costa Rica, cualquier inversionista pensaría que su único recurso consiste en llevarse el dinero y trasladarlo a otra plaza.

Subraya que todos los participantes deberían exigir que se mantenga la ecuanimidad y el cuidado al momento de brindar declaraciones tan incendiarias como las citadas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comprende que no todo el artículo se refirió de forma específica al Banco, pero estas instituciones podrían verse afectadas, desde luego, a causa de un riesgo sistémico. Reitera la necesidad de vigilar la situación, ya que un negocio como este se fundamenta en la confianza, el activo más valioso de cualquier entidad financiera.

La Directora, Sra. Fernández Garita, considera que este tipo de temas siempre son delicados, y relata que vivió de cerca una intervención con el Banco Cooperativo Costarricense, donde se evidenció que una "corrida" puede arruinar o llevar a la quiebra a un banco, motivadas estas por rumores que causan temor en los inversionistas, quienes mueven sus recursos. Advierte, en esa línea, que el Banco Popular ha incrementado su activo por inversiones, no por la colocación de crédito.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, consulta acerca de cuál sería la instancia encargada de responder o contrarrestar las declaraciones de la Superintendente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, estima que no correspondería emitir una réplica, no lo ve prudente, más bien, recomienda que se mantenga un seguimiento atento a los comentarios de los actores relevantes y mitigar aquellos riesgos que se pudiesen presentar.

Al ser las **diecisiete horas**, inicia su participación virtual el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves.

ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, indica que se ha entrado en una situación bastante trascendental para la institución, esto es, el proceso de diálogo social asumido por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que considera muy positivo y una decisión acertada en un país tan polarizado.

No obstante, opina que, si el resultado final es negativo, el público en general no señalará a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en particular, sino al Banco Popular como un todo, que perdería un alto grado de prestigio. En consecuencia, propone que esta Junta Directiva Nacional celebre una audiencia con el Directorio Nacional, ya sea durante una sesión extraordinaria o que el punto se incluya en la próxima ordinaria.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, considera acertada la observación y secunda el planteamiento de dialogar con el Directorio Nacional porque, cuando en este contexto se habla de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en especial en los medios de comunicación, la ciudadanía no distingue un órgano del Banco Popular, sino que lo comprende como el Banco Popular.

En esa misma línea, recomienda a la Administración una mayor cautela y cuidado en sus actuaciones, en el entendido de que la entidad es una protagonista nacional para bien en este momento, pero que ello puede revertirse casi de inmediato. A modo de ilustración, cita la discusión previa, referente a los comentarios de la Superintendente General y sus eventuales implicaciones.

Así, las noticias auspiciosas se convierten sin aviso en motivos de crítica, ya sea por la gestión operativa del Banco, percepción de eficiencia o cualquier otra causa.

No obstante, estima que este es un trabajo conjunto en la institución, y que en su papel doble como integrante de esta Junta Directiva Nacional y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, valora la posibilidad de llevar a cabo un acercamiento con el Directorio Nacional, sin demérito de lo que este hubiese planeado, pero con el cuidado de conocer los participantes del proceso, pues la población civil apoya a algunos y rechaza a otros.

El Director, Sr. Espinoza Guido, señala que le parece una buena idea el extender una invitación al Directorio Nacional para una audiencia con esta Junta Directiva Nacional, a fin de ponderar el avance del proceso, además de algunos factores que pudiesen surgir, como esos temas de reputación.

Agrega que, hoy más que nunca, ambos órganos deben alinearse y ofrecer toda la ayuda que requieran para que la propuesta resulte en un éxito, más allá del acuerdo que este órgano adoptó días atrás.

La Presidenta, Sra. Badilla López, concuerda con el planteamiento. Añade que su persona y el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, han intentado concertar una reunión el Presidente del Directorio Nacional, Sr. Fernando Faith Bonilla, con ese propósito, el de discutir que, si bien el tema se ha llevado con buen tino, sus implicaciones incumben a todo el Banco, ya que la mayoría del público no diferencia entre sus instancias y lo percibe como una sola unidad.

Subraya que comprende la situación logística que vive el Directorio Nacional, con múltiples sesiones de trabajo y conferencias de prensa que lo mantiene ocupado, pero considera pertinente que se programe una reunión para dar cumplimiento a ese acuerdo tomado por esta Junta Directiva Nacional, bastante puntual y fuerte, que también requiere un seguimiento atento.

De seguido, mociona para:

Instruir a la Secretaría General a fin de que, en el menor plazo, coordine una reunión con el Directorio Nacional para conversar acerca del Foro Multisectorial de Diálogo Social.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Instruir a la Secretaría General a fin de que, en el menor plazo, coordine una reunión con el Directorio Nacional para conversar acerca del Foro Multisectorial de Diálogo Social”. (944)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con ocho minutos**, se retira el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

ARTÍCULO 6

4.- Entrevistas a candidatos a la Subgerencia General de Operaciones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, procede a repasar el orden de las preguntas que se realizarán a la primera candidata, con la primera predeterminada a cargo del Director, Sr. Díaz Vásquez; la segunda, del Director, Sr. Hidalgo Chaves; la primera libre, de la Directora, Sra. Fernández Garita, y la segunda, de la Directora, Sra. Villegas Alvarado.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, se disculpa e informa que no dispone de la pregunta que le corresponde llevar a cabo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone que ese lugar sea ocupado por el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena.

Al ser las **diecisiete horas con diez minutos**, ingresa a la Sala de Sesiones e inicia su participación la candidata al puesto de Subgerente General de Operaciones, Sra. Jessica Solórzano Morera.

De seguido, da la bienvenida a la candidata al puesto de Subgerente General de Operaciones, Sra. Solórzano Morera, y le agradece su interés por formar parte del equipo gerencial del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

A continuación, explica la dinámica de la entrevista: tendrá una duración de 20 a 25 minutos, donde esperan que se presente y comente cuáles son sus aspiraciones e intenciones en el puesto para el cual está concursando, luego se le harán dos preguntas estructuradas y dos preguntas libres por parte de miembros de la Junta Directiva Nacional.

La Sra. Solórzano Morera saluda a todas las personas asistentes y procede a presentarse. Indica que, en la actualidad, es funcionaria del Banco Nacional, donde ha laborado durante trece años. Se describe como costarricense, trabajadora, esposa, madre y profesora.

Añade que procede de Palmares, Alajuela, y es la tercera de cinco hijos, situación intermedia que le permitió aprender a negociar, ser independiente y autónoma desde una muy temprana niñez. Tiene 48 años, con 26 años de matrimonio y tres hijos; señala que en su tiempo libre canaliza su energía y la tensión mediante el ciclismo y otros deportes, además de que disfruta la lectura sobre temas de estrategia y liderazgo.

También, detalla que es profesora en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (UlaCit), lo cual la conecta con personas adolescentes y adultas jóvenes que la mantienen actualizada.

Señala que es Administradora, graduada de la Universidad de Costa Rica, es Licenciada en Contaduría Pública y posee una Maestría en Banca y Finanzas, además de una en Alta Gerencia. Sin embargo, se considera una Ingeniera Industrial por vocación, pues le ha correspondido trabajar con procesos de cambio junto con ingenieros por cerca de veinte años.

Relata que su padre, quien generó una fuerte influencia en su vida, fue el décimo tercero de dieciséis hermanos, por lo que experimentó una existencia complicada, y solo completó la escuela primaria, pero disponía de una mente brillante que lo llevó a ser una persona visionaria y adelantada a su época.

Asimismo, su abuelo materno provocó un ascendente en su infancia, al igual que Xinia Chaves, quien durante mucho tiempo fue la Presidenta de Coopepalmares, R.L., empresa donde ella misma inició su etapa laboral. Por último, menciona a Roger Forbes, un consultor que la introdujo en las cuestiones de la calidad, sistemas de gestión y excelencia operacional en la propia Coopepalmares, R.L.

Seguidamente, explica que de su trabajo se puede esperar lealtad, que relaciona con el valor del enfoque a la clientela del Banco Popular; así como adaptabilidad, pues la transformación digital y la revolución industrial son indispensables en el mundo actual, que asocia con los valores de innovación y evolución en la entidad; mientras que la responsabilidad es una característica que debió adquirir desde niña, y que liga con el valor del compromiso social del Banco.

En términos de estrategia, juzga que es vital en todas las organizaciones, aunque en muchas ocasiones se queda en un plano abstracto o ideal que no se concreta en acciones reales, y según un reporte de McKinsey, el 90% de los planes estratégicos fallan no por errores de concepción, sino porque no se implementan.

En consecuencia, afirma que esta es relevante, en el tanto significa "la aspiración hecha acción", es decir, los pasos concretos que el plano gerencial ejecuta para materializar la estrategia o visión que los órganos de dirección le encomiendan, de modo que debe convertirse en la base de la eficiencia operativa. También, no puede prescindir de la transformación digital, tema que considera bastante interiorizado en el Banco Popular, aunque le agrada que al mismo tiempo se comprende que los procesos humanos que lo impulsan son el cimiento.

Lo anterior la lleva al aspecto del compromiso con la institución, en el sentido de que los ejecutivos de las empresas se encuentran obligados a borrar la mala percepción que han recibido, ello a partir del compromiso y la convicción de que su trabajo consiste en ejecutar, lo cual se plasma en un enfoque en resultados tangibles.

Sumado a lo anterior, indica que la estrategia no representa el piso o punto de inicio de la gobernanza corporativa, sino su techo o meta. Así, opina que en el Banco se maneja una claridad sobre esos elementos, de modo que podría colaborar en su avance si se le otorgara la oportunidad.

En cuanto a sus principales logros profesionales, explica que ingresó a Coopepalmares, R.L. en 1997, donde al año siguiente se comenzó a implementar un Sistema de Gestión de Calidad y Ambiente con las normas 9001 y 14.001, lo que permitió que en el 2000 esta se convirtiera en la primera asociación cooperativa certificada dualmente.

Agrega que se trasladó al Banco Central de Costa Rica en 2001, en específico, a la Superintendencia General de Entidades Financieras, que logró su certificación del Sistema de Gestión de Calidad en 2003.

Posteriormente, a partir de 2007, inició su trabajo en el Banco Nacional, donde lideró el proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad en 2010, que permitió a esa institución recibir el Premio a la Excelencia en el Sector Público en 2012, otorgado por el Ministerio de Planificación, homólogo del Premio a la Excelencia de la Cámara de Industrias.

Después, en 2013, pasó a la Auditoría General, dependencia en la que desarrolló un sistema de gestión más complejo, porque constaba de cinco elementos importantes: calidad, ambiente, responsabilidad social, innovación y seguridad ocupacional, y que recibió la certificación en 2014.

Añade que este sirvió para que la Auditoría General ganase el Premio Prácticas Promisorias en el Sector Público en 2014, también otorgado por el Ministerio de Planificación. Asimismo, en 2018 recibió la visita del Instituto de Auditores Internos de España y obtuvo la Certificación en Normas de Auditoría.

A continuación, detalla que la Junta Directiva General solicitó al Auditor General que su persona liderase el diseño e implementación del Sistema de Gobernanza Corporativa del Conglomerado Financiero en 2019, a partir de lo cual comprendió que todo lo que aprendió desde el año 2000 no era correcto, pues ello se enfocaba en que los mecanismos de gestión provinieran de la gerencia y se diseminaran en la organización, pero el mencionado Sistema de Gobernanza le llevó a observar que estos deben emanar de la junta directiva general para que cobijen a toda la entidad.

En consecuencia, logró conocer en detalle el funcionamiento de la Junta Directiva y establecer un marco integral, con los procesos, procedimientos y mecanismos de control esenciales. Por último, durante 2020 se encuentra dirigiendo el rumbo de transformación digital del Banco desde la Auditoría General bajo la metodología *lean-agile*, con la intención de alcanzar una certificación distinta.

Acerca de lo que estima que podría contribuir a la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa del Banco Popular, cree que ha alcanzado una suficiente experiencia laboral; mantiene conocimientos actualizados en la gestión de operaciones, e incluso imparte una clase universitaria sobre la materia; se preocupa por su aprendizaje permanente, y posee un liderazgo que la ha conducido, mediante resultados, a generar confianza.

Así, considera que eso la llevaría a colaborar en tres ejes fundamentales: la gobernanza corporativa, los procesos institucionales y la estrategia definida por el Banco para los años venideros, que le parece bastante positiva y enfocada en la transformación digital sin olvidar el componente humano. Sin embargo, opina que su principal cualidad es la actitud, fundamentada en el servicio, el aprendizaje y la cooperación.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, indica que le dirigirá una pregunta predeterminada, relacionada con los temas de la experiencia y moralidad notoria, que procede a leer de la siguiente manera:

¿Cuál considera usted que haya sido el puesto que desempeñó con más éxito en su carrera, cuáles valores ha inculcado en esa posición que la llevaron a conseguirlo y por qué?

La Sra. Solórzano Morera afirma que todo ha sido una sumatoria, aunque, sin duda alguna, la más reciente es la que conlleva la mayor importancia porque significó un trabajo con la Junta Directiva del Banco Nacional para el proyecto de gobernanza corporativa, una experiencia agradable que, de los valores que se mencionan, uno de los principales, plasmado en el Código de Gobierno, en el accionar de la organización y en el Código de Liderazgo, corresponde a la relevancia de la transparencia y la rendición de cuentas, esto es, el gran compromiso que implica conformar un órgano de dirección.

Agrega que el proyecto fue agradable debido a que se elaboró una matriz de cumplimiento y correlación normativa, lo que demostró que cada Director poseía al menos 600 atribuciones solo como integrante de la Junta Directiva General, lo cual la impactó a causa del grado de responsabilidad que exige, y que se logró transmitir a sus integrantes lo que significan la transparencia y rendición de cuentas.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, menciona la particularidad del Banco Popular, que es un ente público no estatal, cuyas personas propietarias confluyen en este mediante los sectores que conforman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, por lo que le procede a leer la segunda pregunta predeterminada, de la siguiente forma:

¿Cuál es su visión del rol que debe asumir el Conglomerado en el diseño de las estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales que conforman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco, y de qué forma, desde su posición, podría incrementar la relación con sus propietarios por medio de productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales de estos?

La Sra. Solórzano Morera señala que la consulta le permite regresar a sus orígenes, pues inició su vida laboral bastante joven en Coopepalmars, R.L, empresa que recuerda con afecto porque le inculcó los principios cooperativistas; desde luego, su tamaño es menor al del Banco Popular, pero también cuenta con muchos dueños, sus personas asociadas.

Al final, el Banco Popular al final podría ser una enorme cooperativa que reúne a muchos sectores y variadas partes de interés, por lo que, lo importante para el desarrollo de las estrategias será fundamentado en los principios, en los valores y en el propósito original de la Institución.

Señala que el propósito del Banco es generar desarrollo comunal, que consiste en generar desarrollo a los trabajadores y trabajadoras del país, así como fortalecer a los sectores. La Junta Directiva lo ha hecho muy bien y así se han posicionado en cuanto a escuchar a las partes interesadas.

Lo conveniente es determinar qué tanto se están escuchando, cuáles son las mesas de negociación que se están haciendo y si efectivamente están involucrando a todos, para definir una estrategia donde todos estén de acuerdo.

Comenta que tal como se está viendo en la situación del país, donde hay tantos sectores que no se ponen de acuerdo, se debe volver a la esencia, buscar el propósito y analizar los estatutos en cuanto al para qué fueron concebidos y desde lo común, buscar estrategias de negociación u otras que permitan avanzar. Considera que lo que se trata es de buscar qué les une y no qué los diferencia.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta, si hoy fuera elegida, qué sería lo primero que trabajaría en el nivel de estrategia en el puesto que asumiría como subgerente de operaciones.

La Sra. Solórzano Morera responde que, lo primero que haría es no asumir que muchas cosas están bien, haría un llamado al personal para que le indiquen lo que están haciendo y lograr entender bien el negocio, pues creer que todo está bien sería un enorme error, primero se debe entender bien cuál es el negocio, lo que se ha hecho y cuáles han sido los factores críticos de éxito, etc.

A partir de lo anterior definir, conforme a la orientación de la estrategia planteada por la Junta Directiva Nacional, qué se pueden redireccionar, sería muy aventurado decir qué cambiaría, primero debe conocer la situación actual para poder generar propuestas.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, menciona que en la estrategia global del Banco 2020-2023, uno de los ejes es la innovación tecnológica, por lo que, a grandes rasgos le gustaría conocer cómo alinearía un proyecto desde la Subgerencia General de Operaciones a toda esa parte de innovación.

La Sra. Solórzano Morera agradece la pregunta y responde que en definitiva la innovación digital es todo un tema, el cual llegó para quedarse, más a partir de la pandemia, por cuanto si la revolución 4.0 obligaba a las organizaciones a irse transformando digitalmente, ahora más que nunca se debe aceptar dicha obligación.

En definitiva, lo que haría es tratar de alinear cuáles son los esfuerzos de automatización que se están haciendo en los procesos para eficientizarlos a través de esa automatización. Considera que la eficiencia está en la gestión adecuada de los procesos, cuya eficientización se logra mucho con la automatización.

Primero se debe determinar cuáles son los procesos, qué se puede automatizar, los costos y beneficios de esa implementación.

Comenta que muchas veces las implementaciones y automatizaciones no siempre requieren involucrar gente de afuera, más bien son los usuarios diarios en el proceso quienes tienen la solución, se podría incluso preguntar a ellos sobre el proceso que realizan, qué podría ser automatizado o eliminado para hacerlo más ágil, integrando simplificación de procesos a partir de la automatización.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que se concluye el proceso, por lo que agradece todas las participaciones.

La Sra. Solórzano Morera agradece las atenciones y desea que esta sea una oportunidad laboral que se le abra, lo considera como un bonito reto, lo cual le ilusiona, pues tiene la madurez, los años, la experiencia y, en especial, la actitud, pues siente que está preparada para asumir un reto de estos.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y seis minutos**, se retira la Sra. Jessica Solórzano Morera e ingresa el Sr. Julio Rodríguez Quirós.

La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda al Sr. Rodríguez Quirós y le indica que es un gusto que esté aspirando a ser parte del equipo de la Alta Gerencia del Conglomerado y que hoy estuviera dispuesto para que esta Junta Directiva tuviera la oportunidad de conocerlo y entrevistarle, así como poder compartir cercanamente.

El Sr. Rodríguez Quirós agradece la oportunidad.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le hace saber al Sr. Rodríguez Quirós, que se encuentran en una sesión de Junta Directiva donde 5 de sus miembros participan de forma virtual y el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena y ellas en forma presencial. Por tanto, procede con la presentación de cada uno de los miembros de la Junta Directiva.

Continuando, le indica al Sr. Rodríguez Quirós, que la dinámica de la entrevista va desde la presentación, lo cual ya le fue explicado por el Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, y luego le serán realizadas cuatro preguntas, para lo cual cada uno de los Directores se dirigirá él con una de ellas.

El Sr. Rodríguez Quirós agradece la oportunidad e indica que su nombre completo es Julio Antonio Rodríguez Quirós. Respecto a la experiencia laboral, su carrera ha sido fundamentalmente bancaria financiera, iniciando en el Banco Nacional como oficinista bancario en la sección extranjera vendiendo dólares.

Posteriormente fue escalando en distintas posiciones, llegando a ser analista de crédito y luego analista financiero económico, donde tuvo bastante exposición en lo referente al mundo crediticio, que es el negocio principal del Banco Nacional.

Indica que luego fue nombrado contralor regional cuando el banco fue dividido en seis bancos regionales, por lo que estuvo a cargo de lo que se refiere al control interno y control contable, el riesgo operativo crediticio en las 46 sucursales existentes en ese momento en el banco regional.

Menciona que, debido a un trabajo de investigación que realizó para su maestría en Administración de Empresas con énfasis en banca y finanzas y que fue becado, tuvo la invitación a formar parte de la Dirección de Riesgo del Banco Nacional en calidad de Director Riesgo de Crédito Corporativo, Consumo y Desarrollo, donde se dio una labor bastante fructífera, el desarrollo de los modelos cualitativos de riesgo, muy importantes en el negocio masivo en crédito de consumo.

Además, el *rating* corporativo para empresas, de tal manera que se logró ordenar y medir el riesgo crediticio de toda la cartera de crédito del Banco, también fue una oportunidad muy grande para el mejoramiento de la cultura de riesgo crediticio, algo en lo que se trabajó mucho, había mucho espacio por hacer.

Finalmente, se dio una labor importante en la estabilización del control interno, riesgo operativo y el riesgo crediticio, que al momento de salir del Banco ya habían cubierto el 90% de las sucursales.

En cuanto a por qué tomó la decisión de dejar de trabajar en el Banco Nacional, realmente tenía todo el deseo de continuar creciendo profesionalmente, pero había llegado a un nivel que dificultaba poder continuar subiendo en el escalón, por lo que tomó la decisión de realizar un cambio y pasar al sector privado, fue cuando recibió una oferta para formar parte del Scotiabank, también en la posición de riesgo crediticio, con el fin de establecer dicha oficina por vez primera.

Comenta que ahí tuvo una enorme experiencia con la operación de ese banco en varias partes de Latinoamérica, específicamente en la parte operativa del negocio crediticio.

Luego se presentó la integración del Scotiabank, con la adquisición de City Bank, se dio una reestructuración por lo que se desvinculó del Scotiabank y buscando reinventarse inició una labor en cumplimiento regulatorio, sobre lo cual obtuvo una amplia experiencia en las dos entidades anteriores.

Señala que, a partir de ahí, estuvo asesorando a clientes sobre la nueva Ley 9449, sobre el sector de actividades y posiciones no financieras designadas y ha llevado a cabo capacitaciones a lo largo del país y en un país centroamericano. Además, haciendo diseños de metodologías de clasificación de clientes y debida diligencia.

Explica que de manera independiente trabaja con el Grupo Camacho y desde el año pasado está como profesor de Economía en el programa de maestría en el Tecnológico de Costa Rica.

En cuanto a su formación académica, obtuvo una maestría en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, una licenciatura en Economía y cuenta con un nivel avanzado en inglés, desde muy pequeño vivió en los Estados Unidos, donde realizó su enseñanza primaria y secundaria.

Comenta que tiene otras capacitaciones, por ejemplo, certificado en prevención de lavado de activos, seminarios y pasantía en Toronto, México, Panamá, Colombia y Chile, donde se generan operaciones mucho más complejas de la costarricense, en términos de lo que es el riesgo crediticio, riesgo operativo y toda la parte relacionada con el negocio crediticio en los bancos de esos países.

También obtuvo formación en la parte de gestión integral de riesgos y una capacitación en derivados financieros, cuando el Banco Nacional decidió participar en la oferta de derivados financieros en el Mercado Nacional, así como otras capacitaciones de rigor como corresponde en contratación administrativa, control interno, administración de proyectos y evaluación cualitativa de gestión, ello siendo funcionario del Banco Nacional.

Explica que el propósito de su oferta en el proceso consiste en aprovechar su formación y experiencia bancaria, la cual considera bastante sólida tanto en el sector estatal como privado para liderar la Subgerencia General de Operaciones del Banco Popular en su misión siempre existente de mejora continua para ofrecer el mejor servicio bancario del país y con los más altos estándares y servicio en beneficio de los clientes que son su enfoque y de todo el país.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, pregunta, en relación con los puestos que ha desempeñado a lo largo de vida laboral y los valores que ha inculcado en esa posición, cuáles han sido los logros más notorios y que considera como los más importantes y que hayan marcado su trayectoria como profesional.

El Sr. Rodríguez Quirós responde que, a lo largo de los años como empleado bancario tanto en el sector estatal como privado, siempre ha procurado crear una cultura en los equipos de trabajo que han estado con él, sobre servicio al cliente, lo cual considera fundamental, pues es la razón de ser de la organización, sin él no existiría.

En ese sentido, la cartera de clientes espera contar con una alta confianza por parte de la institución, por cuanto el banco deberá lograr una transparencia y el nivel ético más alto de todos, especialmente del equipo que trata y de su líder, reforzando ese ámbito de confianza que debe sentir el cliente para continuar siendo clientes del Banco.

Por otra parte, dentro de los equipos de trabajo siempre fue de su interés formar líderes a través de entender las necesidades de capacitación y una constante labor de instructor hacia las personas que trabajaron con él, buscando ese talento que sirviera de semillero para posiciones futuras dentro de la organización, lo cual es muy importante identificarlo de manera temprana.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que la segunda pregunta tiene relación con la idoneidad y sobre el origen del Banco, pues debe saber que éste debe responder a los sectores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Por tanto, pregunta cuál es su visión del rol del Banco Popular en el diseño de estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de qué forma, desde la posición como Subgerente de Operaciones a la que está aspirando, podría incrementar la relación con sus propietarios con productos y servicios bancarios adaptables de las necesidades actuales.

El Sr. Rodríguez Quirós responde que fundamentalmente se podría avanzar entendiendo las necesidades y expectativas de los diferentes actores, en este caso de los miembros de la Asamblea de Trabajadores.

Considera que desde una posición tan estratégica como la parte de operaciones se debe llegar a tomar opinión, más si es alguien nuevo dentro de la organización, para entender dichas necesidades y expectativas en la búsqueda de oportunidades de mejora con el fin de que se pueda cumplir con esa visión que se espera de toda la organización y en particular de la Subgerencia General de Operaciones.

Aclara que cuando se refirió a la importancia del cliente, no solo lo hizo al cliente externo sino también los clientes internos, así como los Miembros de la Asamblea de Trabajadores y los diferentes sectores, por lo que conviene conocer y entender las necesidades de todas las partes, no solo del gran cliente que se acerca al banco a pedir los servicios y productos financieros.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, consulta, dentro del contexto y liderando los subprocesos que deben hacer las instituciones, dada la situación económica y sanitaria, así como lo que sucede en la banca en general, cuál es su visión o la colaboración que debe tener un área de operaciones dentro de la estrategia y como equipo de la alta gerencia para lograr la mayor efectividad en lograr esos objetivos estratégicos.

Asimismo, dentro de esos, cuáles serían los dos o tres puntos que creería como más críticos para lograr éxito en el área como parte del engranaje del equipo gerencial.

El Sr. Rodríguez Quirós responde que se referirá a todo el entorno y coyuntura económica que se vive debido a la crisis financiera producto de la pandemia. Efectivamente el Banco tiene un rol muy importante porque tiene una cartera de clientes que de alguna manera se ha visto diezmada producto de la crisis financiera en términos de sus ingresos o empleos, eso potencialmente hace que la calidad crediticia del Banco se vea afectada de manera significativa, por lo que se debe reaccionar para poder atender, en la medida de lo posible y de acuerdo con sus recursos limitados, a esas necesidades.

Además, la iniciativa que ha puesto el Banco Central de Costa Rica para todos los bancos comerciales regulados en el país, sobre ayudar a todos los clientes que se han visto afectados mediante una inyección de liquidez, entiende que el Banco Popular participó fuertemente al respecto, que de acuerdo con lo que ha estudiado se encuentra en un cuarto lugar en cuanto a los recursos sobre los que tendrá acceso para poder atender las necesidades de los clientes.

Desde el punto de vista de la Subgerencia General de Operaciones, será fundamental apoyar a la Administración Superior en toda esa iniciativa, especialmente en lo que se refiere a los aspectos de gobernanza, el buen gobierno corporativo para cumplir con los requerimientos exigidos por la autoridad monetaria y apoyar en la parte tecnológica, de tal manera que toda la rendición ante la Sugef se vuelva cero riesgos en lo posible y que también permita mejorar la calidad crediticia del Banco, pues todas las entidades financieras del país se han visto afectadas.

Se trata de una situación apremiante que requiere ese tipo de respuesta dado que las políticas anteriores, especialmente la monetaria, no han dado los resultados esperados para incentivar la colocación de crédito y que se pueda reactivar la economía, donde en esto el Banco Popular tiene un papel importante por ser líder en el mercado y con una fuerte participación.

El Director, Sr. Espinoza Guido, concretamente sobre el día a día en la actividad en la Subgerencia General de Operaciones, le solicita mencionar tres acciones que impulsaría desde ella para aumentar las utilidades del Banco de manera conglomeral.

El Sr. Rodríguez Quirós responde que le interesaría mucho analizar las necesidades de una estandarización de procesos y procedimientos, en caso de que haya alguna divergencia a lo largo de la red de sucursales, lo cual sería una oportunidad de mejora sustancial que podría traer ahorros importantes en el nivel del costo operativo y administrativo.

De igual manera algo similar, aunque no conoce la estructura del Banco, pero perfectamente a través de las unidades que podría llamar fábricas de crédito, si existen buscar oportunidades de mejora con el fin de unir los costos y que ello presente un aspecto favorable sobre la rentabilidad del Banco.

Desde el punto de vista de operaciones, encontrar las soluciones tecnológicas que permitan una respuesta rápida al cliente, pues en el mercado bancario la variable crítica es el tiempo de respuesta al cliente, por tanto, si existe una oportunidad de mejorar para utilizar una tecnología mejor para dar atención, actuará en favor del Banco.

Normalmente un cliente se presenta al Banco luego de haber ido a otros, esperando cuál será el primero que le responda, por tanto, la tecnología puede apoyar en muchas operaciones, por lo que sería importante valorar esos elementos seriamente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le agradece al Sr. Rodríguez Quirós su participación.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y seis minutos**, se retira el Sr. Rodríguez Quirós.

Además, reinicia su participación virtual el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón e inicia la suya la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín.

ARTÍCULO 7

5.1.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento y aprobación, el instrumento de Evaluación del Nivel de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional que se modifique para todo el Conglomerado en el Cuadro de Mando Integral Corporativo lo referente al indicador 'Resultado de la autoevaluación del cumplimiento normativo -Índice de Cumplimiento Normativo', el cual establece una meta mayor o igual a 95% para los años del 2020 al 2023. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-337-2020-Art-4)

El Director, Sr. Espinoza Guido, menciona que, conforme al Área de Cumplimiento Normativo, el Banco en primer lugar generó la información básica y la compartió con las diferentes unidades y las Subsidiarias, donde las Gerencias de las Sociedades realizaron sus observaciones.

Dichas observaciones fueron procesadas por el Área de Cumplimiento Normativo, quienes realizaron un trabajo diligente en el sentido de agruparlas y determinar cuáles ameritan alguna profundización.

Explica que el trabajo del Comité fue recibir de vuelta el documento consolidado y en la última sesión fue aprobado para conocimiento de esta Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que fue una de sus preocupaciones y en su momento presentó lo referente al exceso de instrumentos de autoevaluación que se pasan en el Conglomerado. Sin embargo, en la última sesión del Comité los miembros manifestaron estar satisfechos ya que esto vendrá a colaborar con la satisfacción del deber cumplido en cuanto a normativa y demás en las diferentes áreas del Conglomerado.

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo, Sra. Ortega Marín, indica que el tema fue presentado en tres oportunidades en el Comité Corporativo de Riesgo.

En cuanto al objetivo de implementar el modelo, obedece a un requerimiento existente en el cuadro de mando integral que fue establecido en el 2019, incluso antes de que fuera creada el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, en el cual establecía que es de interés del Conglomerado evaluar cuál es el nivel de madurez que tiene el Banco y sus Sociedades en cuanto a cumplimiento normativo y regulatorio se refiere.

Es a partir de ese indicador del cuadro de mando integral, que el Área de Cumplimiento Normativo tiene que implementar y definir cuál será la operativa sobre la cual será evaluado ese indicador. Dicho indicador fue presentado en el Comité Corporativo de Riesgo y recibió una serie de observaciones tanto de las Sociedades Anónimas como de la Auditoría Interna del Banco.

Por tanto, se realizó un segundo proceso de evaluación en el cual fueron incorporadas puntualmente las observaciones de las Sociedades Anónimas, de la Auditoría Interna y por parte de los representantes del Banco. Por tanto, se trata de un documento que ya fue bastante depurado, bajaron de 229 preguntas a 100 ítems de evaluación.

En cuanto a la cantidad de preguntas, por qué no son menos o más, debe indicar que se trata de un instrumento que medirá cómo gestiona su cumplimiento normativo el Conglomerado y obedece a distintas fuentes de carácter normativo y regulatorio y de mejores estándares dentro de los cuales puede mencionar los índices de Basilea, la ISO19600 que es la de Cumplimiento Normativo, las mejores prácticas establecidas en COBIT 5, y que el Banco debe implementar en apego a la circular Sugef 14-17.

Asimismo, atiende una serie de recomendaciones de la Auditoría Externa Deloitte, realizada el año pasado en junio, donde señaló oportunidades de mejora, por ello que fueron incorporados en el documento, atendiendo el marco normativo de cumplimiento establecido para el Banco a partir de la metodología que fue aprobada en julio del 2020.

Explica que la metodología es de alcance conglomeral, tiene elementos de evaluación que serán únicos para el Banco como empresa controladora y que serán únicamente de evaluación del área de la Dirección Corporativa de Riesgos, así como elementos únicos del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

El resultado total de los distintos indicadores que serán evaluados conformará una nota y será de alcance a cada una de las Sociedades siendo que el Área es de alcance conglomeral.

Es importante señalar que este instrumento no será aplicable para las áreas de negocio, por tanto, no distraerá esa parte en temas de control, será enfocado en cuatro áreas, primero, el funcionamiento del canal de denuncias que para el caso del Banco es MIRA, así como el que tengan las Sociedades Anónimas.

En segundo lugar, el funcionamiento de las áreas de Recursos Humanos o Capital Humano, dependiendo cómo se denomine cada una de las Sociedades y cuánto contribuyen en temas de formación y de prevención trabajando la parte de cultura.

Por otra parte, están las áreas de contratación administrativa, cuya evaluación tendrá un peso muy importante en materia de la relación que mantiene el Conglomerado con sus terceros y cómo tratarán que esos terceros apliquen las mismas políticas o principios en materia de corrupción, enriquecimiento ilícito, cumplimiento del código de ética, muy abocado en la cultura en la parte de terceros, así como de qué modelos de riesgo dispone la organización para garantizarse que los distintos riesgos a los que está expuesto el Conglomerado, sean gestionados de la mejor manera.

Indica que, en su inicio, las administraciones de las Sociedades señalaron una preocupación en cuanto a la posibilidad de distraer al negocio con más instrumentos y mayores evaluaciones, pero como se ha podido ver, está muy dirigida a áreas específicas y que son de soporte, que lo que hace es contribuir a que dichas áreas de negocio cuenten con mejores instrumentos y mejores opciones para poder cumplir con la norma.

Dado que el indicador fue creado en el 2019 antes que fuera creada el Área de Cumplimiento Regulatorio y Normativo, se hizo con una expectativa muy alta de contar con un nivel de cumplimiento de 95%. Sin embargo, al establecerse como un nivel de madurez debe ser escalonado, por tanto, el primer año que ya casi finaliza, se estará aplicando la primera evaluación en el mes inmediato una vez que este Órgano lo considere oportuno y sería el año base.

Indica que a setiembre del 2021 la intención es lograr un 70%; para el 2022, un 80% y al 2023 un 90%, que a partir de ese año se pretende una franja de 90% al 100%, estarían considerando que el Banco tendría un nivel de madurez de rango experto en la materia de cumplimiento normativo y regulatorio. Tomando en cuenta que se están aplicando 100 ítems y que se estaría cumpliendo a cabalidad un 90%.

La idea es que sea un instrumento vivo, cuyo acompañamiento será responsabilidad del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y con el paso de los años es probable que se le deban hacer mejoras y que surja otra serie de preguntas, dado que en este momento se tiene entre manos, la responsabilidad de implementar también lo referente a la Ley 9699 Responsabilidad de la persona jurídica.

El instrumento constará de 100 preguntas de las cuales habrá un peso del 80% de preguntas cortas y un 20% en preguntas de desarrollo, donde las primeras 20 preguntas lo que hacen es preparar el escenario sobre cómo debería estar funcionando el cumplimiento en el Banco, si hay un programa diseñado, si funciona adecuadamente y agrega valor. Por ejemplo, si antes de que existiera el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, se tenían 10 demandas por procesos laborales, lo ideal es que posterior a la implementación de capacitaciones y programas de acompañamiento, ya no se tenga la misma cantidad de demandas, y de ahí sucesivamente se vayan creando indicadores.

Esas preguntas de respuesta corta lo que hacen es preparar el escenario para que al final se concrete en las respuestas de desarrollo, determinando si efectivamente se logró disminuir la cantidad de procesos de los órganos del proceso que se realizan en la Institución. Lo que hace es que, todas las respuestas que se han venido acumulando, se conviertan en salidas mediante indicadores, los cuales medirán si realmente el programa implementando es efectivo o si solo es de papel, que únicamente se sacó un indicador y que ahí está, pero no cambió nada.

El propósito con este tipo de instrumentos es que, una vez que se implementan, se dé seguimiento por los siguientes cuatro años y determinar si efectivamente se está logrando modificar algunos elementos en la organización, puntualmente en el nivel de demandas, que lo que se busca con los programas de cumplimiento normativo y regulatorio, proteger a la persona jurídica, se logre vía entrenamiento, mejores programas de cultura, acompañamiento a los proveedores, dado que cada vez es mayor la relación que las organizaciones tienen con terceros. Además, se deben buscar terceros que realmente compartan los mismos principios.

Señala que al final el programa de los cuatro años lo que busca es determinar la variación de demandas en cada uno de los temas, y pasado ese tiempo, cuál es el comportamiento, podría ser que algunos estén tan controlados que se considere que ya no hay necesidad de continuar con este tipo de cuestionarios y evolucionar a un programa sofisticado.

Manifiesta que el propósito con este tipo de instrumentos es que, una vez que se implementan, darles seguimiento por los siguientes cuatro años y determinar si se está logrando modificar algunos elementos en la organización, puntualmente, a nivel de demandas.

Lo anterior, pues recuerda que con los programas de cumplimiento normativo y regulatorio se busca proteger a la persona jurídica, a través del entrenamiento, mejores programas de cultura, acompañamiento a esos proveedores porque cada vez es mayor la relación que tienen las organizaciones con terceros.

Por ello, considera que es fundamental buscar terceros que compartan los principios con el Conglomerado.

En síntesis, señala que con el programa de los cuatro años se plantea determinar un comparativo con el escenario inicial en el 2020, con la cantidad de demandas en temas específicos; con el comportamiento en el 2024.

Esto, pues comenta que es posible que algunos indicadores estén controlados y no haya necesidad de mantenerlos y evolucionar a un programa, incluso, más sofisticado.

Explica que dentro de las variables que se evalúan se pueden citar la gestión de riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio; el manejo de la documentación en la gestión de las normas internas, su creación y su desarrollo.

Asimismo, en el Conglomerado se debe garantizar que dichas normas internas obedecen a requerimientos de normas externas y que estas estén alineadas.

Otro elemento es el desarrollo de procesos de formación y comunicación, con el fin de garantizar que cuando se modifica una norma el usuario final recibe la información en tiempo y forma. Esto, para evitar que errores por omisión lleven a que en la Institución se incurra en actos de incumplimiento normativo.

Por otra parte, cita que se debe tomar en cuenta la estructura confidencial de informes y los procedimientos de investigación de los procesos sancionatorios.

Por ejemplo, expresa que si se cuenta con dos analistas de crédito que se equivocaron en el cálculo de capacidad de pago, las sanciones deberían ser similares; es decir, no se debería dar que a uno se le suspende por tres días y al otro, solamente se le emite una llamada de atención por escrito.

Ello, pues lo que se busca es generar procesos sancionatorios que sean documentados y previamente establecidos, con consecuencias congruentes con el acto cometido por la persona.

Igualmente, reitera que es fundamental la gestión de proveedores. Al respecto, comenta que en Costa Rica existe una limitante en este tema, que es la Ley de Contratación Administrativa, pues ya tiene muchos años y es rígida.

No obstante, aclara que a nivel de acciones coercitivas hay cero oportunidades para aplicar, pero sí es posible generar acciones de acompañamiento y de cultura, por ejemplo, instarlos a participar en foros de cumplimiento normativo, así como aclararles que el Banco se rige bajo el principio de legalidad.

En ese sentido, es primordial recordarles a los proveedores que en el Banco no son permitidos actos de corrupción, ni de ofrecimiento de beneficios y que los pueden denunciar si se ven expuestos a estos tipos de conflictos.

Manifiesta que el instrumento por *default* evalúa elementos de compromiso del Órgano de Dirección, el compromiso de la Alta Administración, así como la evaluación de la gestión del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

Lo citado, con la finalidad de que se determine si dicha Área realmente agrega valor y cuenta con los recursos, así como si cumple con los planes de trabajo y efectúa los reportes. Estos, deben coadyuvar a la mejora.

Igualmente, es de suma importancia determinar si el sistema de incentivos de la Organización promueve el cumplimiento de las normas y si se cuenta con mecanismos para limitar que personas que realicen actos contrarios a las normas no reciban incentivos económicos. Esto, por ejemplo, en temas de ventas.

Destaca que se debe evidenciar cómo el cumplimiento normativo en el Banco tiene una mejora continua, qué acciones se desarrollan para garantizar que el área aporte y colabore en la protección de la persona jurídica. Aclara que esto se lleva a cabo a través de auditorías.

Por consiguiente, expresa que los programas de cumplimiento normativo deben ser evaluados, tanto por la Auditoría Interna como por la Externa. En esto consiste el concepto de mejora continua.

Comenta que en el caso de la Auditoría Interna los programas contemplan tres variables muy importantes, que se centran en que se cuente con un plan de trabajo definido, que se presenten informes con una frecuencia definida y que los hallazgos gestionados por el ente auditor sean atendidos en plazo y forma por parte de la Administración.

Indica que hay un capítulo referente al control interno, ya que se espera que exista una función con elementos que coadyuven a la Administración al cumplimiento normativo.

Especifica que el último ítem corresponde al concepto de efectividad, relativo al 20% de preguntas de desarrollo donde se contesta sobre los procesos en curso para el 2020 van a ser mayores o menores para el 2021.

Manifiesta que con esto finaliza su exposición y queda atenta a las consultas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la exposición realizada por la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, quien tiene un gran grado de compromiso con sus labores.

Procede a abrir el espacio de consultas y comentarios.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, destaca que la Junta Directiva Nacional, hace aproximadamente, un año tomó la decisión de incorporar formalmente el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio como una tarea prioritaria.

Lo anterior, no solo por la normativa prudencial, sino también con el fin de contar con un esquema adecuado de buena práctica de gobernanza.

Considera que a través de las presentaciones que ha realizado la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio se ha ido clarificando y dando madurez al tema de la gobernanza del Banco.

Sin embargo, en la planificación a futuro es fundamental destacar dos temas. Uno, es el carácter profiláctico y preventivo que tiene la Unidad de Cumplimiento Normativo y Regulatorio. Ello pues según la expectativa de la supervisión es de suma importancia que se utilice la lógica para el análisis y abordaje de los temas.

En ese sentido, cree que el haber disminuido de 200 a 100 ítems es un reflejo de lo discutido en el Comité Corporativo de Riesgo, en el sentido de que lo valioso es analizar las propuestas para agregar valor y no solo hacer un listado donde la autoevaluación se convierte en un fin en sí mismo y no en un método para alcanzar el mejoramiento de la función que implica el cumplimiento.

Por otra parte, subraya que la muestra que brinda el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio marca un rumbo para la Junta Directiva y para la Administración sobre las responsabilidades penales de las personas jurídicas, pero también confirma que en el Banco se está comprometido con el proceso, así como en gestionar las mejoras pertinentes.

Piensa que, si se continúa con el rumbo establecido, desde el punto de vista legal, se ha avanzado en el tema porque la prevención, como punto de partida del régimen de cumplimiento normativo, va a colaborar en los requerimientos de esta Junta Directiva, que se centran en la toma de decisiones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece el comentario del Asesor Legal e indica que la Junta Directiva lo comparte.

Reitera su agradecimiento a la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, pues tal y como lo indicó el Sr. Raúl Espinoza Guido, el Área cuenta apenas con tres o cuatro personas y es de una reciente conformación. Sin embargo, su trabajo ha sido muy arduo para contar con un grado de madurez.

Así, mociona para:

1. Aprobar el instrumento de Evaluación del Nivel de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Administración para que remita a esta Junta Directiva la propuesta para modificar para todo el Conglomerado, en el Cuadro de Mando Integral Corporativo, lo referente al indicador 'Resultado de la autoevaluación del cumplimiento normativo -Índice de Cumplimiento Normativo', el cual establece una meta mayor o igual a 95% para los años del 2020 al 2023 y se sustituya por las siguientes metas:

Año	Nivel de Madurez	Nota
Año 2020	Año base	Año base
Setiembre 2021	Aceptable	Nota mínima del 70%
Setiembre 2022	Aceptable	Nota mínima del 80%
Setiembre 2023	Experto	Nota mínima de 90%

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 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:

“1. Aprobar el instrumento de Evaluación del Nivel de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Administración para que remita a esta Junta Directiva la propuesta para modificar para todo el Conglomerado, en el Cuadro de Mando Integral Corporativo, lo referente al indicador ‘Resultado de la autoevaluación del cumplimiento normativo -Índice de Cumplimiento Normativo’, el cual establece una meta mayor o igual a 95% para los años del 2020 al 2023 y se sustituya por las siguientes metas:

Año	Nivel de Madurez	Nota
Año 2020	Año base	Año base
Setiembre 2021	Aceptable	Nota mínima del 70%
Setiembre 2022	Aceptable	Nota mínima del 80%
Setiembre 2023	Experto	Nota mínima de 90%

(946)

(Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-337-2020-Art-4)

Al ser **las dieciocho horas con diecinueve minutos**, finaliza su participación virtual la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín.

ARTÍCULO 8

5.1.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos propone cambios al *Reglamento de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-23-acd-100-2020-art-8)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, explica que, a partir de la reciente modificación del Reglamento de Comisiones y Comités, donde se nombraron las de carácter Conglomerado, la Comisión de Asuntos Jurídicos se eliminó. Ello, según la restructuración que realizó esta Junta Directiva.

Sin embargo, se consideró importante contar con un marco de regulación interna para la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, según lo establecido por la Junta Directiva.

Comenta que se determinó que ya existía un Reglamento, aprobado años atrás, donde se regulaba el objetivo, los fundamentos y funciones de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

En ese sentido, se procedió a revisar el reglamento, por lo que se ajustó a las necesidades actuales.

Por ende, se remite a esta Junta Directiva para su respectiva aprobación, con la finalidad de que la Comisión cuente con un marco regulatorio.

Destaca que el documento es sencillo, pues así se prefirió, pero establece un marco fundamental para que la Comisión pueda trabajar.

Explica que el Reglamento se basa en lo detallado en el acuerdo Sugef-16-16 y como objeto se detalla el siguiente:

“Servir como órgano de apoyo, consulta, opinión, evaluación en asuntos jurídicos, particularmente en la definición de los reglamentos, sus reformas, así como cualquier otro asunto que sea de índole jurídico y que la Junta Directiva Nacional someta para su análisis, dentro del marco de sus competencias”.

Manifiesta que se incluye una propuesta de funciones, las cuales son similares a las establecidas anteriormente. Entre ellas, cita el velar por que la normativa interna del Banco Popular se ajuste a la legislación y reglamentación aplicable; así como la revisión de documentos.

Indica que a las funciones se agregó la siguiente:

“g) Presentar a la Junta Directiva Nacional, a más tardar en el mes de diciembre del año anterior a su vigencia, un Plan de Trabajo Anual de la Comisión que contemple como mínimo: el periodo de ejecución, el propósito y sus objetivos.

Agrega que la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos depende directamente de la Junta Directiva y se apoya en el personal técnico que ella considere.

Manifiesta que la Comisión se integra de la siguiente manera:

- a) *El Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional*
- b) *El Director Jurídico del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*
- c) *Un Asesor de la Junta Directiva Nacional.*

Detalla que en la actualidad el Asesor de Junta Directiva Nacional que participa es el Sr. Javier Vidas Esquivel. Sin embargo, no se establece un nombre, sino solo el cargo para que sea el que este Órgano Colegiado considere pertinente.

Asimismo, expresa que podrán asistir, además, todas las personas que sean invitadas, las cuales tendrán voz, pero no voto.

Comenta que el artículo 6 especifica las responsabilidades de los miembros de la Comisión, las cuales a la letra dicen:

- a) *Asistir puntualmente a las sesiones.*
- b) *Justificar anticipadamente sus ausencias.*
- c) *Participar activamente en la resolución de los asuntos que le sean encomendados a la Comisión.*
- d) *Velar por el cumplimiento en plazo de los acuerdos adoptados en la Comisión.*

En cuanto a la frecuencia de las sesiones, se determinó una vez al mes, sin embargo, se ha sesionado de dos hasta tres veces al mes, según la cantidad de asuntos por tratar.

Manifiesta que para el quórum se estableció que fueran los tres integrantes. Así, en caso de empate en las votaciones, quien preside la Comisión ejercerá doble voto.

Señala que los acuerdos deberán motivarse y quedar debidamente documentados, mientras que las sesiones deben hacerse constar en actas debidamente foliadas y en los libros autorizados.

Aclara que lo anterior se ha cumplido y se ha complementado con los registros tecnológicos.

Lo expuesto, consiste en los principales elementos del Reglamento de la Comisión Técnico de Asuntos Jurídicos, el cual se somete a aprobación de esta Junta Directiva.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, consulta si dentro de las funciones no sería pertinente que se establezca llevar a cabo una revisión de la reglamentación interna del Banco.

Ello, pues recuerda que en la Institución se han establecido muchos reglamentos, por lo que sería importante hacer la revisión constante y determinar cuales ya no se utilizan o requieren modificaciones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si con lo que se especifica en el inciso b) no se abarca lo señalado por la Sra. Villegas Alvarado.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, expresa que dicho inciso a la letra dice:

“b) Velar por que la normativa interna del Banco Popular se ajuste a la legislación y reglamentación aplicable”.

Le parece que se refiere solo al ajuste de la normativa, según sea necesario, pero le parece que la Comisión debe realizar una revisión integral y ajustar los documentos pertinentes.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que como este tema ya se había comentado hace unos meses en Junta Directiva, en la Comisión de Asuntos Jurídicos se efectuó un inventario de la normativa interna que estaba en desuso, era inaplicable o contaba con condiciones que no requerían de su existencia en el Conglomerado.

Ello, con el fin de depurar la extensa gama de normativa interna que tiene el Banco y remitir a este Órgano Colegiado, de manera posterior, una propuesta de derogatoria o modificaciones sustanciales de reglamentos.

Informa que falta la revisión de dos documentos, pues se remitieron a consulta a las áreas respectivas. Esto, con el fin de que el Banco cuente con la normativa que realmente ocupa.

En ese sentido, a partir de lo recomendado de la Sra. Villegas Alvarado, considera que se puede tomar un acuerdo para que en la Comisión se lleve a cabo una revisión anual de la normativa del Banco.

No obstante, considera que esa función ya está incluida dentro de las competencias de la Comisión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera pertinente que se incluya un inciso en la que se determine una revisión anual de la normativa del Conglomerado.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, a partir de lo anterior, propone la siguiente redacción:

"h) Revisar anualmente la vigencia de la normativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal".

La Presidenta, Sra. Badilla López, está de acuerdo y mociona para:

1. Aprobar el Reglamento de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría para que coordine la publicación del Reglamento de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos del Banco Popular y de Desarrollo Comuna.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Aprobar el Reglamento de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en los siguientes términos:

REGLAMENTO DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE ASUNTOS JURÍDICOS DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

Artículo 1º—Fundamento. Este Reglamento se emite de conformidad con el artículo 24 c. de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el acuerdo SUGEF 16-16 y el Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero del Banco Popular.

Artículo 2º—Objeto. La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos tiene por objeto:

Servir como órgano de apoyo, consulta, opinión, evaluación en asuntos jurídicos, particularmente en la definición de los reglamentos, sus reformas, así como cualquier otro asunto que sea de índole jurídico y que la Junta Directiva Nacional someta para su análisis, dentro del marco de sus competencias.

Artículo 3º—Funciones. La Comisión tiene las siguientes funciones:

a) Proponer a la Junta Directiva Nacional, para su aprobación, la reglamentación necesaria para la efectiva gestión del Banco, así como los reglamentos de índole corporativo.

b) Velar por que la normativa interna del Banco Popular se ajuste a la legislación y reglamentación aplicable.

c) Revisar, previa aprobación de la Junta Directiva Nacional, todas las propuestas de reglamentación interna que esta someta para su análisis, con la finalidad de formular observaciones y recomendar las modificaciones que estime pertinentes.

d) Recomendar a la Junta Directiva Nacional cualquier acción jurídica que estime necesaria como resultado del análisis de cualquier asunto del que, con motivo del ejercicio de sus funciones, haya tenido conocimiento y que pueda tener implicaciones de cualquier índole para el Banco o para alguna de sus sociedades.

e) Desempeñar otras funciones que la Junta Directiva Nacional le asigne relacionadas con la materia legal.

f) Presentar a la Junta Directiva Nacional, en enero de cada año, un informe anual de labores que contemple como mínimo: a los integrantes de la Comisión, el número de sesiones y acuerdos tomados, cumplidos, en proceso y pendientes.

g) Presentar a la Junta Directiva Nacional, a más tardar en el mes de diciembre del año anterior a su vigencia, un Plan de Trabajo Anual de la Comisión que contemple como mínimo: el periodo de ejecución, el propósito y sus objetivos.

h) Revisar anualmente la vigencia de la normativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Artículo 4º—Dependencia: La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos depende de la Junta Directiva Nacional y se apoya en el personal técnico que estime necesario.

Artículo 5º—Integración de la comisión: La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos estará integrada por los siguientes miembros:

- a) El Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional.
- b) El Director Jurídico del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- c) Un Asesor de la Junta Directiva Nacional.

Podrán asistir, además, todas las personas que sean invitadas, las cuales tendrán voz, pero sin voto.

Artículo 6º—Responsabilidades de los miembros: Serán responsabilidades de los miembros de la Comisión de Asuntos Jurídicos:

- a) Asistir puntualmente a las sesiones.
- b) Justificar anticipadamente sus ausencias.
- c) Participar activamente en la resolución de los asuntos que le sean encomendados a la Comisión.
- d) Velar por el cumplimiento en plazo de los acuerdos adoptados en la Comisión.

Artículo 7.—Frecuencia de las sesiones: La Comisión sesionará ordinariamente al menos una vez al mes, y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran y haya convocatoria expresa del Presidente.

Artículo 8.—Quórum y votaciones: El quórum se formará con la asistencia de todos los miembros de la Comisión.

En caso de empate en las votaciones, quien preside la Comisión ejercerá doble voto.

Los acuerdos deberán motivarse y quedar debidamente documentados, mientras que las sesiones deben hacerse constar en actas debidamente foliadas y en los libros autorizados.

Las actas las firmará solamente el Presidente de la Comisión.

El presente Reglamento rige a partir de su publicación.

2. Instruir a la Secretaría para que coordine la publicación del *Reglamento de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*". (947)

(Ref.: Acuerdo CTAJ-23-Acd-100-2020-Art-8)

ARTÍCULO 9

5.1.3- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos recomienda aprobar el *Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-25-Acd-104-2020-Art-4)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, explica que este documento se remitió a la División de Archivo, pues es esta la que ha propuesto la modificación.

Destaca que las modificaciones fueron analizadas detalladamente en la Comisión y se envió a consulta a las Juntas Directivas de las Sociedades.

Posteriormente, se recibieron las observaciones, las cuales se analizaron y se remite a Junta Directiva para aprobación.

En ese sentido, les solicitó a los representantes de la División de Archivo que realizaran la presentación.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, informa que no fue posible conectar a los funcionarios de la División de Archivo, por lo que propone que sea expuesto por el Asesor Legal.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, explica aclara que él podría resumir los cambios, pero le preocupa dejar temas sin exponer.

Además, aclara que se incluye un transitorio para las Sociedades Anónimas y le parece pertinente que los funcionarios de la División de Archivo, que conocen la operativa, lo expliquen.

La Presidenta, Sra. Badilla López, a partir de lo anterior, mociona para:

Dar por recibido y dejar pendiente para una próxima sesión, el acuerdo CTAJ-25-Acd-104-2020-Art-4, mediante el cual se remite el Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido y dejar pendiente para una próxima sesión, el acuerdo CTAJ-25-Acd-104-2020-Art-4, mediante el cual se remite el Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (948)

ARTÍCULO 10

6.5.- El Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena remite el Informe Final de su Gestión como Presidente de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S.A. correspondiente al periodo setiembre 2018 – setiembre 2020. (Ref.: Informe Final de Gestión)

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, a partir de la remisión del Informe Final de su Gestión como Presidente de la Junta Directiva de Popular Seguros, desea externar un agradecimiento profundo, no solo a esta Junta Directiva por la función confiada, sino al equipo que lo acompañó durante su periodo como Presidente en Popular Seguros.

En ese sentido, agradece a la Sra. Grethel Mora Chacón, quien lo acompañó en la Vicepresidencia; así como a la Sra. Patricia Sánchez Villalta, al Sr. Kleiber Rojas Varela, así como a Sr. Carlos Nietos Vargas, quien sustituyó a la Sra. Anabelle Calderón; y al Fiscal, Sr. Carlos Retana López.

Igualmente, externa su agradecimiento al equipo de Popular Seguros, Correduría de Seguros, S.A.

Destaca asuntos importantes como la eficiencia y el aprovechamiento de todos los recursos con los que cuenta la Sociedad para generar nuevas ventajas competitivas para la consecución de los planes de trabajo.

Es importante mencionar el tema de la transformación en el modelo de negocios, la cual va a ser de gran colaboración para todo el Conglomerado, ya que se contará con un marco de acción más amplio como correduría.

Otro tema fundamental en la gestión fue el impulso tecnológico que se generó en la Sociedad y que en la actualidad se evidencia en mejores resultados.

Lo anterior, pues se determinó como meta mejorar la eficiencia funcional en los procesos.

Agrega que otro punto primordial fue el aprovechamiento de los recursos, por lo que se logró reducir, considerablemente, el uso del papel, lo cual se debería aplicar en todo el Conglomerado.

Por último, subraya que se logró cumplir satisfactoriamente y en el plazo establecido la conformación de una Sociedad Agencia de Seguros en Correduría, la cual no solo está a disposición no solo del Conglomerado, sino de toda la sociedad costarricense.

Agradece el espacio brindado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el Informe Final de Gestión como Presidente de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S.A. correspondiente al periodo setiembre 2018 – setiembre 2020 presentado por el Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena.

2. Instruir a la Secretaría General para que proceda según corresponda.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el Informe Final de Gestión como Presidente de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S.A. correspondiente al periodo setiembre 2018 – setiembre 2020 presentado por el Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena.

2. Instruir a la Secretaría General para que proceda según corresponda”. (949)

ARTÍCULO 11

6.1.- El Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, envía respuesta al Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, en relación con el oficio S-438-2020 sobre traslado y liberación de personal. (Ref.: Oficio DOC-2112-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio DOC-2112-2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio DOC-2112-2020, mediante el cual el Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, envía respuesta al Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, en relación con el oficio S-438-2020 sobre traslado y liberación de personal”. (950)

ARTÍCULO 12

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, emite respuesta al Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, en atención al oficio S-421-2020, y adjunta oficio PEN-1327-2020, suscrito por el señor Roger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, donde se informa en detalle lo solicitado. (Ref.: Oficio GGC-1646-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-1646-2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-1646-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, emite respuesta al Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, en atención al oficio S-421-2020, y adjunta oficio PEN-1327-2020, suscrito por el señor Roger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, donde se informa en detalle lo solicitado”. (951)

ARTÍCULO 13

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite respuesta al Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, Secretario General de Unprobanpo, en atención del oficio U-044-2020, y adjunta el oficio PEN-1328-2020, suscrito por el señor Roger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, donde se informa en detalle lo solicitado. (Ref.: Oficio GGC-1645-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-1645-2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-1645-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite respuesta al Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, Secretario General de Unprobanpo, en atención del oficio U-044-2020, y adjunta el oficio PEN-1328-2020, suscrito por el señor Roger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, donde se informa en detalle lo solicitado”. (952)

ARTÍCULO 14

6.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, detalla el estado de las recomendaciones del informe de auditoría interna denominado AIRI-06-2020 Proceso de Custodia Electrónica. (Ref.: Oficio GGC-1630-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

- 1. Dar por recibido el oficio GGC-1630-2020.**
- 2. Dar por atendido el inciso 2 del acuerdo JDN-5741-Acd-536-2020-Art-7.**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio GGC-1630-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, detalla el estado de las recomendaciones del informe de auditoría interna denominado AIRI-06-2020 Proceso de Custodia Electrónica.

2. Dar por atendido el inciso 2 del acuerdo JDN-5741-Acd-536-2020-Art-7”. (953)

Al ser las **DIECIOCHO HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5777

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en modalidad virtual, a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTIUNO DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTE**. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita; el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido, y el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

El Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena, estuvo en forma presencial en la Sala de Sesiones de la Junta Directiva Nacional en La Uruca.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, da un cordial saludo y solicita que, para efectos de orden y contar con los permisos debidos, cada persona se presente para confirmar el cuórum.

Determina que se cuenta con el cuórum para sesionar.

Ingresar la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, al ser **las dieciséis horas con cuarenta y un minutos**.

Procede a conocerse el orden del día:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5775.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Entrevistas a los candidatos para el puesto del Subgerente General de Operaciones:

- Mario Jiménez Gamboa.
- José Paz Barahona.

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Correspondencia Resolutiva.

5.1.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, se refiere al expediente 21.309, Ley para resguardar el derecho del trabajador para retirar los recursos de la pensión complementaria, en atención al acuerdo de JDN-5771-Acd-891-2020-Art-4. (Ref.: Oficio PEN-1339-2020)

5.2.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Tecnología de Información

5.2.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento y análisis, el informe de seguimiento del Proyecto de Migración de T24 -Informe mensual de los riesgos asociados al Proyecto de actualización T24 a la versión R17-, con corte al 16 de octubre. (Ref.: Oficio GGC-1605-2020, Acuerdos CCTI-BP-21-Acd-161-2020-Art-3, CCTI-BP-17-Acd-143-2020-Art-4 y CCTI-BP-10-Acd-86-2020-art-4)

Comité Corporativo de Riesgo

5.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva a la Junta Directiva Nacional, así como a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, el Informe de cumplimiento normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al tercer trimestre de 2020, en apego a lo establecido en el artículo 37 del acuerdo SUGEF-1616. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-339-2020-Art-6)

6.- Asuntos Informativos

6.1.- El Comité de Cumplimiento traslada a la Junta Directiva Nacional, como asunto informativo, el plan de acción propuesto para realizar el desarrollo en la herramienta tecnológica del Modelo de Riesgo de Clientes de las modificaciones efectuadas a la Metodología de Clasificación de Riesgo de los Clientes del Banco Popular y a la vez se solicita dar por atendido el inciso 3 del acuerdo JDN-5740-ACD-517-2020-Art-7. (Ref.: Acuerdo CC-BP-15-ACD-138-2020-Art-6)

6.2.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por atendido el acuerdo JDN-5711-2020-Acd-177-Art-7 relacionado con el informe de seguimiento de Carta de Gerencia diciembre 2019, sobre la Aplicación de los aspectos indicados en el acuerdo SUGEF 02-10. (Ref.: Acuerdo CCR-38-Acd-343-2020-Art-10)".

Se aprueba la agenda sin observaciones.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5775-2020.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber observaciones al acta 5775, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5775, celebrada el 14 de octubre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad de los presentes:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5775, celebrada el 14 de octubre del 2020". (955)

ARTÍCULO 3

2. Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, informa que hoy se tuvo la reunión de salida con Sugeval. Fue una inspección que inició a finales del 2019 y principios del 2020, y hoy se hizo la reunión de salida. Se hicieron planteamientos muy fuertes y por eso quiere hacer un resumen, tomando en consideración que quedaron a la espera del informe de la Superintendencia, con el fin de que la Administración y la Junta Directiva lo pueda revisar, además, de que la Administración pueda presentar un plan de trabajo.

Algunos de los puntos que ellos señalan son:

- Todas las políticas del Área de Tesorería y de Custodia no pasan por la Junta Directiva, por lo cual, no se tienen políticas aprobadas en esa línea. Para la Superintendencia es de suma relevancia que se pueda contar con una buena gobernanza y que la organización defina exactamente qué es lo que quiere.
- No hay un plan estratégico del servicio de custodia. Estos son señalamientos que se han hecho desde el 2015, donde reiteradamente en cada visita que hacen se les dice que se va a mejorar, que se va a presentar, pero a hoy ellos no encuentran esa solución al problema. Máxime que se está enfrentando un riesgo operativo muy alto al no contar con sistemas de tecnología fuertes que vengan a mitigar esos riesgos.

Además, de que tampoco existe un mapeo de riesgos por parte de la organización para este punto. Sobre todo, los registros manuales y no un proceso automatizado, coadyuva al riesgo operativo que se está enfrentando con gran cantidad de volumen de activos de fondos.

Agrega que este es un tema con el que ella se comprometió a presentarlo en sesión de Junta Directiva, a sabiendas de que tiene que llegar el informe final, para el cual la Administración presentará un plan de trabajo. Pero lo comenta para que todos estén en autos. Así como hay otros temas cruciales en el Banco, cree que es importante solicitarle a la Administración que ponga muchísima atención, que realice los cambios que tengan que hacerse, con el objetivo de salir de esta situación que se viene apuntando por la Sugeval desde el 2015.

Le consulta al Sr. Marvin Rodríguez si gusta ampliar sobre este tema.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que con mucho gusto lo hará.

Como bien lo dice la Sra. Grace Badilla, se tuvo este informe de salida de la Sugeval. Los representantes de esta superintendencia están evaluando al Banco sobre el tema del custodio. En la entidad se están administrando Q2.7 billones, a nivel de la relación de patrimonio son 3.6 veces el patrimonio del Banco. Lo que les indicaron es que en el Banco se tienen problemas en los sistemas, hay muchos procesos manuales, los cuales se detectaron desde hace muchísimo tiempo, pero no se han puesto soluciones. Concluyeron que si no se cumple con un plan de acción correcto con el que ellos estén de acuerdo, estarían valorando quitarle al Banco la licencia, incluso que se trasladen esos recursos a otro custodio.

El Banco Popular ocupa el tercer lugar, por ser uno de los más grandes. Si se sumara lo que Popular Pensiones custodia en el Banco Nacional, que son las custodias internacionales, las cuales no se pueden manejar en el Banco Popular porque no tiene esa relación contractual todavía con los custodios internacionales, y si pasara US\$1.100 millones, se estaría convirtiendo en el número uno del mercado.

Por otra parte, se está insistiendo en que el otro custodio (Popular Valores) traslade sus clientes con el Banco Popular. Sin embargo, no lo estarían permitiendo por el alto riesgo en el que se está incurriendo. Este es un tema muy delicado, para el cual no se le ha dado una solución.

Informa que a la Sugeval se le solicitó que les permitiera hacer la presentación del plan de trabajo de previo a remitírsela para tener sus observaciones, tomarlas en cuenta, luego, enviar el documento final y darle una formalidad específica para la atención de lo observado en el área tecnológica.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que hoy podría verse de manera informativa y quedan a la espera de que el Sr. Marvin Rodríguez les presente el plan de trabajo. En cuanto les llegue el informe, este se compartirá con los directores, porque que fue una solicitud expresa que la Junta Directiva se involucre y pueda darle un seguimiento puntual a esta situación.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, comprende que este tema es de la Sugeval. Pregunta si la Junta Directiva de Popular Valores se ha pronunciado sobre esto, lo ha analizado, y si esta nota llegó directamente a la Junta Directiva Nacional.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que se tienen dos custodios, uno que lleva Popular Valores, en el cual no hay observaciones y el otro, el Banco Popular, sobre este último es que hay indicaciones. El Banco tiene en su tesorería el área de custodia, entonces, la observación de la Sugeval es para el Banco.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que le compete al Banco y no al Puesto de Bolsa.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, considera que es un tema al que se le debe poner atención y acción.

Ingresó el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido, al ser **las dieciséis horas con cincuenta minutos**.

La Presidenta, Sra. Badilla López, ella le manifestaba al Sr. Marvin Rodríguez que así como hay otros temas críticos, este viene a sumar, y si bien la Gerencia General tiene todo el apoyo de esta Junta, también se requiere que se tome esto con prontitud y con acción para que se salvaguarden los riesgos que están enfrentando. Pero sobre todo que la organización salga de esa situación complicada de muchos años.

Y si la Junta Directiva de ese momento no lo comprendió ni las diferentes gerencias tampoco, cree que les corresponde a la Junta Directiva y gerencias actuales entenderlo y hacerlo.

ARTÍCULO 4

Asunto de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez hacer un recuento rápido de la situación del proyecto de ley 22.109,

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que el proyecto 22.109 estaba en sexto lugar para verse hoy en el Plenario. Lamentablemente no se avanzó, pues entraron en otros temas que no permitieron llegar a ver este. Hay una acción que está interponiendo la ABC, la cual quiere incorporarla dentro de la que ya se había negociado el Banco Popular con el Sr. Cruickshank.

De hecho, el Sr. David Gourzong se comunicó con él y la ABC lo había llamado, porque quieren agregar una modificación al 36 bis, que consiste en pasar los microcréditos de 1,5 % a 2,5 %, es decir, de ₡600.000 a ₡1.300.000.

El Sr. David Gourzong no está de acuerdo, pues, él decía que esto afecta el nivel de endeudamiento de las personas y encarece también. No hay educación financiera. Indica que él coincide en esto, sin embargo, no estaban planteando nada en contra de la ABC, y si ya lo tenían negociado, el Banco no tenía observaciones en ese sentido, toda vez que esta entidad puede generar productos con costos mucho más bajos que el resto de la banca privada.

Este ajuste lo está promoviendo el Sr. Carlos Avendaño; lo está manejando la ABC y según le dice la ABC lo tienen bastante avanzado.

La moción del Banco Popular sigue en pie, tal y como se había definido. Sí hablaron de la urgencia que tienen.

Habló con el Sr. Nogui Acosta Jaén hoy para ver cómo se iba con el proceso. El Sr. Acosta le dijo que se iba a avanzando sobre la misma línea.

Sobre el tema de inembargabilidad que se plantea en el párrafo primero, ellos insisten que prefieren dejarlo para no tener ninguna acción que vaya en contra de los artículos 172 y 174 del Código de Trabajo. Él le sugirió que esto es mejor que se resuelva a través de la interpretación correcta de estos dos artículos.

Opina que ve difícil poder enderezar este proceso desde la Sugef. Anota que el Sr. David Gourzong y el Sr. Welmer Ramos están muy pendientes de lo que sucede.

El proyecto está ahí, se debe esperar cómo avanza y hay una presión fuerte de que les urge a todos que esto pase. Cree que con la redacción que se tiene es suficiente como para poder solventar la situación inmediata de los créditos en cuanto a la deducción.

El Director, Sr. Espinoza Guido, complementa lo dicho por el Sr. Marvin Rodríguez.

Le parece que la posición de Sugef es perjudicial para los intereses de los cuatro grupos que están trabajando en esta reforma, toda vez que al incorporar en ese primer párrafo la inembargabilidad, que dice:

44 ter

"Los trabajadores tienen derecho a solicitar al patrono la deducción de las cuotas para el pago de sus créditos, siempre que exista acuerdo de voluntades entre el trabajador y la entidad acreedora".

Ellos le agregaron: "...hasta el límite inembargable".

Entonces, si eso queda lleva al punto de inicio, y de nada valdría todo el trabajo en materia de la reforma al 44 ter, porque las entidades estarían impedidas a seguir haciendo las deducciones de ley, y consecuentemente, los intermediarios financieros, afectando su recuperación.

El otro punto es que la moción que está planteando el diputado, Sr. Carlos Avendaño, con quien hoy se reunió por bastante espacio durante la mañana, es con respecto al 36 bis, tema que no se había tocado. En el Banco Popular no se tenía contemplada esta modificación y lo que hace sencillamente es meter una tormenta al proyecto de reforma.

Entonces, su petición personal al Sr. Carlos Avendaño fue que retire esta moción del proyecto, porque si no esto nunca va a llegar a Plenario, junto con las más de 50 mociones de la Sra. María Inés Solís Quirós, que también van a impedir que se ponga en discusión. Como hoy no hubo quórum, se esperaría que se resuelva mañana o el lunes.

Esto es lo que podría aportar para este proyecto que es de interés conjunto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le agradece al Sr. Raúl Espinoza.

Por otra parte, comunica que a las cinco de la tarde hay una reunión de todo el proceso del foro multisectorial que viene desarrollando la Asamblea de Trabajadores, donde la invitaron a ella y al Sr. Marvin Rodríguez, para que estén acompañando al Sr. Fernando Faith Bonilla.

Solicita que la Junta Directiva le dé la autorización para participar de esta reunión. En su lugar, quedaría el Sr. Francisco E. Cruz.

Al ser **las dieciséis horas con cincuenta y nueve minutos**, se retiran: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López y el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

ARTÍCULO 5

4.- Entrevistas a los candidatos para el puesto del Subgerente General de Operaciones:

- Mario Jiménez Gamboa.
- José Paz Barahona.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, comunica que la primera entrevista le corresponde al Sr. Mario Jiménez Gamboa.

La Presidenta había distribuido las preguntas de la siguiente forma:

La primera pregunta la hará el Sr. Raúl Espinoza Guido.

La segunda la realizará el Sr. Francisco Cruz Marchena.

La primera pregunta libre le corresponde a la Sra. Margarita Fernández Garita.

La segunda pregunta libre la dirá la Sra. Marta Villegas Alvarado.

Ingresó el Candidato para la Subgerencia General de Operaciones, Sr. Mario Jiménez Gamboa, al ser **las diecisiete horas**.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, le da la bienvenida. Le indica que cada miembro de la Junta Directiva se presentará. Le especifica que es una sesión mixta, porque unas personas están asistiendo de forma presencial y otras de forma virtual. Él está presidiendo la reunión porque la Presidenta tuvo que trasladarse a otra reunión.

El Sr. Jiménez Gamboa, responde el saludo brindado y les agradece la oportunidad.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, le indica que a partir de este momento dispone de seis minutos para realizar su presentación.

El Jiménez Gamboa le agradece al cuerpo colegiado por permitirle estar hoy en esta reunión. Su ánimo de trasladarle al seno de la Junta Directiva el interés de formar parte de este gran banco, el banco de los trabajadores, se fundamenta en una trayectoria demostrada, tanto en banca privada como en banca pública, para abonar no solo valores, principios innatos dentro del banco, sino que exista el sentido de confianza que se deposita en la operación, en la gestión de la subgerencia.

Esta práctica conjunta gravita en toda la gestión con un ánimo de empatía, de valorar, de resguardar la integridad de todos y cada uno de los componentes del equipo para el trabajo hacia el cliente interno y el cliente externo. Con esto quiere decir que la parte comercial puede tener un radar muy grande, una gestión, una generación de negocio tan amplia como desee, pero si operativamente no se puede sostener ni mitigar riesgos ni programar de alguna u otra manera esas necesidades, a través del servicio, del compromiso de calidad, de la innovación, poderla mantener y sostener, realmente no se está cumpliendo con el objetivo estratégico.

Considera que el ser humano es mejor cuando trabaja unido, cuando cierra criterio, cuando se valida el aporte y el conocimiento de todos. Cree en unir y plasmar las ideas en un punto de convergencia donde los intereses y la salvaguarda del Banco estén en óptimas posiciones de cara al mercado, y así no tener que soportar inconvenientes que surjan debido a los negocios que se propongan y que se deban sostener.

Le encantaría poder conocer al resto de los participantes en este proceso, sus habilidades y sus destrezas, porque el Sr. Luis Alonso Lizano tuvo la amabilidad de indicarle que una de las preguntas que debía responder era: ¿por qué podría ser el sujeto predilecto para ser el Subgerente de Operaciones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal?

Realmente cree que la iniciativa es excelente, es buenisísima, pero se atrevería más bien a decirles el porqué Mario Jiménez podría contribuir al desarrollo del Banco: porque esta es su pasión. La trayectoria demostrada a lo largo de 30 años en banca le da el suficiente asidero para decir que ama el trabajo que hace, se compenetra con su equipo y su organización para desarrollarse, y cuenta con una herramienta fundamental que en banca es valiosísima, es un activo invaluable, esta es la ética.

La ética le robustece sus principios, desde su familia, y naturalmente la convicción de que serán mejores, haciendo su trabajo de una manera congruente con la misión, visión, principios y objetivos estratégicos. Al igual que el Conglomerado, abocado a solventar las necesidades de este gran país de cara a esta nueva normalidad, la masificación de los servicios y los productos bancarios, con ese aporte de innovación, de nuevas tendencias y cómo poder abordar las necesidades inminentes del público meta.

Este es él. Queda abierto a cualquier consulta que la Junta Directiva tenga a bien. Reitera que es un honor estar compartiendo en esta reunión.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, le da las gracias al Sr. Mario Jiménez por su presentación, se abre el espacio para las preguntas. Le corresponde al Director, Sr. Espinoza Guido, hacerle la primera.

El Director, Sr. Espinoza Guido, da las gracias por esta introducción, realmente les ayuda a entender y a conocer más de él.

Ahora que mencionó el tema de la ética, definitivamente, en este negocio es un aspecto profundamente importante. La ética la manejan las personas, no las instituciones; y las personas son las que hacen las instituciones. Además, la confianza gira alrededor de las personas que dirigen las organizaciones.

Entonces, la pregunta que quiere hacerle tiene un poco que ver con eso y es la siguiente: ¿cuál considera usted que ha sido el puesto que desempeñó con más éxito en su carrera y cuáles valores ha inculcado o inculcó en esa posición que lo llevaron a conseguirlo?

Le consulta si le queda clara la pregunta.

El Sr. Jiménez Gamboa responde que totalmente.

Indica que su principal función se desarrolló como Director General de Banca de Inversión en el Banco Nacional de Costa Rica, porque convergían múltiples intereses, por ejemplo, tenía bajo su gestión diferentes fideicomisos, a saber: Estadio Nacional, la construcción de infraestructura escolar y otros varios que tenían un impacto social muy fuerte; desde generarle contenido a un estadio que no necesariamente fuera los partidos de la selección, sino también innovar en el sentido de qué otras actividades podrían generar contenido para mantener el estadio.

Lideró un equipo que tuvo un cúmulo de ideas para llegar a puerto, en el sentido de decir que el estadio no es solo un estadio, es un aforo, entonces, de pronto tenían conciertos, otras asociaciones deportivas involucradas, asociaciones de bien social que lo solicitaban.

Vendieron los cintillos del propio estadio para que otras organizaciones como el INS, el ICE les pautaran permanentemente a lo largo de un determinado plazo, y poderle dar sostenibilidad y contenido financiero al estadio para lograr los objetivos que tenían programados.

Interactuaba con ellos el Ministerio de Deporte y fue una experiencia gratificante porque todos los componentes, como bien lo indicaba el Sr. Raúl Espinoza, actuaron de una manera ética para obtener el resultado. Esto sucedió de la manera más transparente a través de concursos al amparo de la ley y se obtuvieron los resultados.

Este equipo estaba conformado por 53 personas, por lo cual, eran 53 voluntades enfocadas en el éxito, en el logro, salvaguardando no solo la ética, sino procedimientos, Ley de Contratación Administrativa y su reglamento, una junta directiva que era la encargada de aprobarles los planes de desarrollo, y más que eso velar por el patrimonio que se les había asignado por medio del fideicomiso.

Esto les sirvió para inculcarlo en otros modelos de negocio que tenían. Entonces, esta patente y este patrón de comportamiento que lograron establecer como individuos lo pudieron tropicalizar y ajustar a diferentes modelos de negocio, que hasta el momento han sido lo suficientemente robustos para mantenerlo, y se siente muy honrado en participar de este liderazgo de innovación, de ajuste a la realidad, de llevarse a otros niveles.

Reconoce que indudablemente hubo áreas de mejora, porque eventualmente en prueba y error tuvieron la opinión pública, pero se demostró de una manera probada que el aforo podía soportar actividades y generar flujo. Hoy por hoy pese al estado de pandemia que se está experimentando, se mantiene, brinda el soporte a los atletas de distintas áreas y da desarrollo. Reitera que este modelo les sirvió para poderlo aplicar a otros negocios.

El Director, Sr. Espinoza Guido, le agradece su respuesta.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, le informa que a él le corresponde hacer la segunda pregunta, la cual tiene que ver con la idoneidad y los sectores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, los cuales por normativa son los dueños del Banco. La cita: ¿cuál es su visión del rol del Banco en el diseño de estrategias que permitan la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de qué forma desde su posición podría incrementar la relación con sus propietarios con productos y servicios bancarios adaptados a las necesidades actuales?

El Sr. Jiménez Gamboa responde que esta pregunta va a la génesis del porqué son una organización que debe estar abocada a solventar las necesidades financieras de su público meta. La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras debe replantear el portafolio de bienes y de servicios que está prestando en este momento, porque si se puede proyectar lo que podría estar sucediendo entre tres y seis meses se tendrá una coyuntura bastante compleja en la recuperación de cartera, por ejemplo, debido a la cesación o prioridad de pagos de los núcleos familiares.

Entonces, se debe buscar la solución para la protección del patrimonio y el mantenimiento del Banco, de cara a esas necesidades temporales que tendrán los individuos y las familias al tener que honrar sus obligaciones.

Aclara que no se trata solo de readecuar los pagos, sino de ubicar el producto a la medida que requieran los sujetos de crédito, de manera que se ajusten a su flujo y realidad, para ayudarles a recuperar el crédito. Esta es una labor titánica; motivo por el cual se debe revisar el portafolio para determinar lo que requiere cada persona. Explica que, según los estudios, es posible estandarizar cada crédito. De este modo, se ganaría la fidelización del cliente y no tener deficiencia en los indicadores. Así se podría demostrar a la Superintendencia y otros entes que están trabajando en función de resolver o construir temas que se puedan sostener con el tiempo y que repercuten en los beneficios que reciben las familias de las personas en aras de las expectativas que tienen sobre el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Ahora bien, es posible plantear múltiples formas de hacer esto: reunificar deudas, plantear hipotecas con cálculos de 60 cuotas y plazos a 30 años, etc. Existe un abanico de opciones y de oportunidades de negocios que les brinda la crisis sanitaria para replantear el portafolio y proponerlo a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para su aprobación y posterior implementación.

No obstante, es una labor que se debe aterrizar en el corto plazo, para llegar al inicio de la necesidad de las familias y los individuos.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice que su pregunta se enfoca en los resultados financieros que ha generado la pandemia en el sector financiero. Por ende, ¿cuál considera que sería la ruta del Banco para mejorar sus indicadores financieros, principalmente, en términos de utilidades?

El Sr. Jiménez Gamboa responde que esta propuesta le lleva a pensar en temas varios, como finanzas tecnológicas, cómo se podría beneficiar el Banco y cómo podría brindar la automatización de ciertos servicios con los que la carga del gasto administrativo se disminuya y maneje el gasto que provoca tener esa línea en un rango lo suficientemente óptimo para dedicar recursos a la innovación y a la búsqueda de soluciones en la inmediatez para la utilidad de los bienes en dación del Banco. Dichos bienes se podrían titular y extraer de los estados financieros, reflejar la ganancia y aloarlos a través de instrumentos sofisticados de banca de inversión en tomadores de riesgos con ese apetito.

Entonces, todos esos bienes se empaquetarían para extraerlos de los estados financieros, se recibirían los flujos e ingresos que irían directo a las utilidades del Banco y se lograría pasar a un tercero que administre la recuperación de esos activos de manera apropiada y profesional, al suscribir los documentos necesarios. Esto se está llevando a cabo en este momento por muchas entidades, dado que la situación de los pagos no se da solo en Costa Rica, sino que atañe a todo el mundo: las economías más desarrolladas o las de Sudamérica ya han comenzado a hacer estos procesos porque los márgenes de utilidad se han reducido. Esto se debe a que el deudor se ve en la necesidad de devolver el bien porque no puede pagarlo; no obstante, el Banco no administra bienes. Por ende, se deben determinar los mecanismos para extraer de los estados financieros esos activos, empaquetarlos, venderlos a un tercero, recibir los recursos e ingresar la utilidad directamente.

Entonces, la contención del gasto aunada a una actividad pronta, dinámica y rápida de la disposición de esos activos que se han recibido en dación, redundaría en un margen de utilidad mucho más alto, pese a estar en una situación de crisis sanitaria.

La Directora, Sra. Fernández Garita, agradece por la respuesta. Resume que parte de la ruta es bajar el gasto y la alternativa de los bienes en dación de pago (meterlos a un fideicomiso, para que este los administre para devolverle utilidades al Banco).

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, pregunta, en relación con el plan estratégico, cuál sería su aporte a la Triple Línea Base, desde la Subgerencia de Operaciones.

El Sr. Jiménez Gamboa responde que el aporte sería no solo brindar calidad en la promesa de sostenibilidad del negocio, sino también complementar, con valores agregados al planeamiento estratégico establecido que ha sufrido modificaciones por la coyuntura que atraviesa el país, para proponer alternativas de ingreso adicional, las cuales tratan de lo siguiente: existen múltiples actores (gobiernos locales, cooperativas, otros participantes) que se consideran sujetos atractivos y de apetito de riesgo para el Banco, de manera que se puedan fondear y hacer una réplica de distribución de riesgo y mitigación de riesgos en beneficio del repago que se le debe efectuar al Banco.

Entonces, se abren multicanales para que el Banco genere mayor volumen de ingreso y se alcancen más sujetos, de manera que la multiplicad del crédito sea posible. Cada cual podría absorber y tener una noción del riesgo adoptado, en aras del repago al Banco Popular. Además, se sostendría lo que comercialmente ofrece la entidad y las innovaciones de manera natural para ofrecerlo al mercado para salir delante de esta crisis. Esta sería la voluntad de la Subgerencia de Operaciones.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, indica que se ha terminado el espacio para las preguntas y agradece al candidato a Subgerente General de Operaciones, Sr. Jiménez Gamboa, por el interés de ser parte del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y dos minutos**, se retira el Sr. Mario Jiménez Gamboa e ingresa el Sr. José Paz Barahona, también candidato a Subgerente General de Operaciones

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, da la bienvenida al Sr. Paz Barahona, y le agradece por querer formar parte del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. En seguida, explica que dará inicio la entrevista, pero antes se presentarán los miembros de esta Junta Directiva. Agrega que esta sesión es mixta, pues varios se encuentran presentes, mientras que otros están conectados virtualmente.

Se presentan los Directores y Directoras.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, explica que la Presidenta, Sra. Grace Badilla López, está atendiendo un asunto importante. Agrega que los acompaña el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. A continuación, le explica la dinámica: tendrá un plazo de seis minutos para presentarse, a partir de este momento, ante los miembros de esta Junta Directiva.

El Sr. Paz Barahona comienza por mencionar una serie de elementos que, en la banca *retail* mundialmente son parte de las interrogantes actuales: ¿qué canales de distribución se tienen definidos para atender esa preferencia digital que ya existe hoy, la cual es acelerada?, ¿qué se prevé dentro de dos o tres años?, ¿qué nuevas líneas de productos o ingresos se perfilan por encima de un crecimiento muy plano dentro del mercado?, ¿se cuenta con enfoques de gestión de riesgo y asistencia al cliente para después de la pandemia?

En seguida indica que los sistemas bancarios han tendido a aumentar la velocidad en la toma de decisiones, lo cual es muy bueno desde cualquier punto de vista. No obstante, se pregunta si podrán mantener esa misma velocidad en la toma de decisiones. Por último ¿cómo rejuvenecer la relación de confianza con la sociedad costarricense?

En el ámbito local, ¿cómo responderán las entidades financieras ante la crisis fiscal y pospandemia?, ¿qué pasará con los grupos interesados vinculados al CFBPDC?, ¿qué valoración de riesgos y gestión de provisiones se están haciendo?, ¿las provisiones serán el colchón de salvamento para este o el próximo año?, ¿se buscan mejoras en la eficiencia?

Señala que los dos grandes bancos de Costa Rica crecieron mucho en diferentes puntos de venta en todo el país, lo que los ha llevado a rentabilizar las oficinas. Por último, menciona la tecnología de la información y cómo se puede explotar, así como el control del gasto, que se debe sostener mucho.

Dice haber tomado la libertad de buscar aquellas áreas que la Subgerencia de Operaciones debe gestionar, donde ve oportunidades interesantes, como la infraestructura, la seguridad bancaria y el aspecto financiero, además de la parte de comercio internacional en el comercio del negocio, fideicomisos, la gestión de cobro (que ya es vital), así como la eficientización de la gestión de la normativa.

Seguidamente comenta que tiene una educación formal bastante adecuada para el puesto. Añade que tiene mucha experiencia en el sector financiero y dos años en brindar consultorías. Ha trabajado en la UCR los últimos 20 años. Conoce muy bien conglomerados del sector financiero y la normativa atinente, materia que enseña en la Universidad. Dice conocer muy bien el BCR, el BN, el Banco Popular (donde trabajó un tiempo) y se ha mantenido bastante actualizado con cursos en línea y demás, en términos de Fintech, gobierno digital y otros.

Asimismo, dice tener gran capacidad analítica, lo que ha demostrado a través de su carrera. Ofrece un liderazgo y una comunicación bastante formales. Opina tener buenas relaciones interpersonales, es uno más del equipo de trabajo. Y la lealtad y el compromiso son parte de sus valores personales más destacados.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, agradece por haberse ajustado al tiempo establecido. En seguida, comienza el periodo de preguntas. Le corresponde a la Directora, Sra. Fernández Garita, hacer la primera de ellas.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta cuál considera que ha sido el puesto que ha desempeñado con más éxito durante su carrera, cuáles valores ha inculcado en esa posición para llevar a conseguir el éxito y por qué.

El Sr. Paz Barahona responde que el puesto que ha desempeñado de mejor forma fue el de Gerente de la División de Estrategia de Proyectos en el BCR. Indica que le llevaron hasta ese puesto su capacidad de aprender, la experiencia en planificación en entidades financieras y la honestidad y transparencia. Se hicieron buenos avances, como la creación de un área adicional de proyectos, se formalizó una metodología de proyectos, etc. Se trata de un puesto de confianza, al igual que este, donde se comprende que, si se debe trabajar fines de semana, no se discutirá, ni el tiempo extraordinario. Es una forma de trabajar bastante diferente y por esa disposición considera que le eligieron para el puesto en aquel momento.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, pregunta sobre idoneidad y la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras: ¿cuál es la visión del rol del Banco en el diseño de estrategia que permita la atención de las necesidades de los sectores sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco y de qué forma, desde su posición, se podría implementar la relación con sus propietarios, con productos y servicios bancarios adoptados a las necesidades actuales?

El Sr. Paz Barahona, responde que en el área se encuentra implícito el proceso de presupuestación y toda la parte financiera. Entonces, desde ese punto de vista, una idea interesante sería crear una especie de fondos que se aprovechen y demanden por cooperativas y asociaciones solidaristas, que permitan una eficientización del costo financiero, de tal forma que se pueda acceder, de manera flexible, a estos recursos, por las diferentes entidades.

Por su parte, menciona la infraestructura. En ese tema existe la oportunidad de avanzar en términos de la reducción de la factura de la huella de carbono y opina que esos son ejemplos que se podrían replicar en todo el Banco. Se trata de modelos y esquemas que pueden ser parte de los sectores sociales. Por ende, existen espacios de coordinación, de actividades, etc. Otra área involucrada es la de activos recibidos en dación de pago y, probablemente, algunas de las cooperativas más grandes y algunas pequeñas, así como asociaciones solidaristas tendrán una problemática similar.

Como consecuencia, es posible que se vaya a crear una cantidad de activos que se manejen de forma eficiente entre todas las entidades, aunque guardando las distancias y los cuidados que conlleva la particularidad de cada una de ellas. Esto, a fin de tratar de salir de la mejor forma posible de este crecimiento de los activos (remates o lo que corresponda; vehículos, casas, fincas, etc.). Finaliza al decir que existen oportunidades para crear proyectos.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, señala que, al inicio, el Sr. Paz Barahona apuntó a los aspectos de acuerdo con las tendencias en el mercado de hacia dónde debe apuntar la Banca minorista, bajo el contexto actual. Ahora bien, desde el punto de vista de esta Subgerencia y de la Gerencia General Corporativa, se han adoptado las cosas con una visión conglomeral. Es bien sabido que el Banco tiene otras sociedades que contribuyen a la actividad de forma integral.

Por consiguiente, a partir de la visión planteada sobre hacia dónde se deben dirigir los esfuerzos, pregunta cuáles podrían ser las tres acciones que emprendería su persona, una vez que llegara a asumir el puesto de Subgerente de Operaciones, para obtener los resultados ante una situación de la naturaleza actual para darle sostenibilidad al negocio de manera integral para el Conglomerado.

El Sr. Paz Barahona responde que la Tesorería, si mal no recuerda, es de índole corporativa, lo que quiere decir que conoce las demandas de recursos desde y hacia las subsidiarias para hacer un uso más eficiente del dinero. Este sería un elemento importante por tomar en cuenta.

Otro elemento nuevo es pensar en el manejo de la moneda extranjera del Banco. Explica que la entidad tiene una operación muy enfocada a los colones, mientras que las subsidiarias han tenido que moverse a algunos elementos de moneda extranjera. Entonces, probablemente, sea necesaria una perspectiva más amplia, conglomeral, en términos de la moneda extranjera, para respaldar algunas de las operaciones de las subsidiarias, por un lado.

Por otro lado, considera importante revisar la normativa. Está casi seguro de que las tres entidades públicas están reguladas en exceso, lo que le lleva a pensar que deberían efectuar una simplificación, porque ha notado que las subsidiarias tienden a ir más rápido que la casa matriz. Por ende, si se revisara la normativa, se podría generar mayor flexibilidad, siempre manteniendo los niveles de control requeridos. En esencia, al misión del Banco es facilitar el que cada subsidiaria sea líder en su sector industrial.

Por último, explica que dentro de las áreas de la Subgerencia de Operaciones se encuentra la de seguridad. Opina que, alrededor de este tema, se podría buscar un tipo de distribución para el conglomerado que eficiente el gasto. Esto, probablemente, debería pasar por alguna fase de consolidación de servicios en las oficinas. Por ejemplo, que la oficina de Liberia concentre los servicios de todas las unidades; es decir, unir en un punto de venta los servicios de las diferentes subsidiarias para reducir costos de operación.

Estos serían tres puntos interesantes. Por supuesto, no se debe dejar de lado la infraestructura, donde la estandarización y el uso de elementos que eliminan o reducen la huella de carbono se podría llevar a las subsidiarias, también, para beneficiar al Conglomerado.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que hoy el negocio bancario combina ingresos, producto del negocio de intermediación financiera e ingresos por otros negocios. Entonces, con base en lo que el Sr. Paz Barahona conoce sobre el Conglomerado, pregunta cuáles oportunidades encuentra para generar nuevos negocios justamente fuera de dicha intermediación financiera.

El Sr. Paz Barahona responde que, como parte del cuerpo gerencial, se podrían aportar más ideas en función de los productos y servicios y, quizá, no tanto de la operación. Pero considera que en el primer caso sí podría ser más específico, sobre todo en aquellos servicios que no son de intermediación, sino que son los que se generan a partir del consumo del cliente.

En este sentido, se podría hablar de fideicomisos. Opina que, debido a la situación que se avecina, el gobierno no tendrá mucho dinero para la inversión pública. Debido a esto, las inversiones público-privadas atenderían el espacio libre que está quedando. En este sentido, uno de los instrumentos clásicos por destacar ha sido el de Banca de Inversión y el de fideicomisos que soportan los negocios de la Banca de Inversión.

Entonces, se podrían tomar en cuenta desarrollos como el del aeropuerto en la zona sur, el cual podría financiarse mediante un fideicomiso. Incluso, en este momento existen varios fideicomisos de obra pública, pero esto lo han aplicado mucho los bancos estatales, aunque pocos bancos privados.

Considera que esta actividad puede ser complementada por el Banco muy bien, de la mano con el Puesto de Bolsa y la SAFI, ya que se podría triangular este negocio y entrar a proyectos más grandes en los que el Estado no puede, dado que no tiene suficiente dinero.

Otro de los elementos es que podría existir una serie de productos que podrían resultar conveniente comercializarlos, los cuales serían más integrados y simples que permitan una generación de ingresos postservicios (mas no ingresos de intermediación) en el área de cajeros automáticos, venta de entradas a los estadios, etc. Incluso, se podría vender lotería por medio de los cajeros automáticos, con base en la tecnología de información.

Entonces considera que todavía existen oportunidades. El Banco tiene la posibilidad de ser más rápido. Ha visto, con el tiempo, que el Banco Popular tiene una enorme oportunidad de hacer esto, pero que ha sido lento a la hora de ejecutar. No obstante, ha notado que en los últimos años ha logrado ponerse más en forma, hasta el punto de alcanzar también en algunos números al BCR. Incluso, ahora está comenzando a alcanzar al BAC San José.

En síntesis, reitera la existencia de oportunidades de crecimiento y de nuevos servicios. Deben repensar y afinar este punto antes de que llegue la pospandemia, en cuanto a los requerimientos que los costarricenses tendrán después de esta época. En fin, resume que sí existen oportunidades, pero que deben trabajar fuerte en ellas.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y seis minutos**, se retira el Sr. Paz Barahona e ingresa el Gerente de Popular Pensiones, Sr. Róger Porras Rojas.

ARTÍCULO 6

5.1.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, se refiere al expediente 21.309, Ley para resguardar el derecho del trabajador para retirar los recursos de la pensión complementaria, en atención al acuerdo de JDN-5771-Acd-891-2020-Art-4. (Ref.: Oficio PEN-1339-2020)

El Gerente General de Popular Pensiones, Sr. Porras Rojas, explica que el proyecto de retiro anticipado del ROPC se convirtió en un proyecto para una desacumulación acelerada del ROPC, y se convirtió ya en la Ley 9906. Este proyecto es conocido ya por todos los directores, por lo que resumirá únicamente los temas principales.

Explica que el esquema de financiamiento del régimen obligatorio de pensiones responde a un 4,25 %, de este, un 1 % corresponde a un aporte del trabajador, y el porcentaje restante lo aporta el patrono. Recuerda que hubo una fuerte discusión sobre el 1,25 % correspondiente a recursos que se trasladaban al Banco Popular y que, tras un periodo, ingresaban a las operadoras. Producto de las negociaciones, se acordó un plazo y una tasa de reconocimiento a este dinero, al contrario de lo que se pretendía originalmente, a saber, eliminar el traslado de esos recursos.

Se refiere también a los plazos de beneficios que la Ley de Protección al Trabajador obliga a pagar. Explica que se incorpora una renta adicional que debe estar clara: en primera instancia, actualmente se tiene una renta vitalicia provisional, que se constituye en una especie de seguro (aunque en el país no ha sido desarrollado aún por ninguna aseguradora); se tiene además la renta permanente, que se refiere al cálculo de un beneficio jubilatorio sobre el promedio de los rendimientos de los últimos 12 meses acumulados.

El retiro programado es quizá uno de los más conocidos: en este se calcula una renta a la persona durante toda su vida, para lo que se utilizan tablas de mortalidad y estimaciones hasta los 115 años, aunque las probabilidades de ajuste en esas edades son sumamente pequeñas.

Recuerda también que el ROP es un régimen complementario, y de acuerdo con las estimaciones, tras su maduración el ROP debería pagar un 20 % adicional al primer pilar, algo importante de comprender. En este momento, el ROP está pagando un 10 % a la mitad del plazo de acumulación.

En la Ley 9906, propiamente, se modifica el artículo 13 del origen de los recursos del régimen: del 4,25 % del que este se financia, un 1,5 %, antes de ingresar al ROPC, ingresa al fondo de capitalización laboral, donde permanece un año, tras lo que se devolvían al régimen obligatorio de pensiones sin rendimientos; ahora estos recursos entran directamente al ROPC, y a partir de ahí se comienzan a capitalizar. En ese sentido, quisiera desmentir algo que se malentendió en algunos medios, que aseguraban que se quitaba la mitad de recursos al ROPC, aunque sí existe una pérdida de capitalización del ROPC en términos de la rentabilidad que generaba la permanencia de esos recursos.

Las otras partes que se incorporaron corresponden al 1,25 % que se trasladaba al Banco Popular: este monto se sigue trasladando, pero se establece ahora un plazo de 18 meses de permanencia en el Banco, más una tasa de interés consistente en la tasa básica pasiva del Banco Central más 160 puntos base, lo que se esperaría aumentara la tasa de reemplazo en aproximadamente un 5 %.

En la ley ya se establecía quiénes tienen derecho a los beneficios del ROPC una vez la persona fallece: estaban definidos quienes se establecen en el régimen básico, los que se definen en el formulario si no fueron definidos en el régimen básico o, en última instancia, los que se definen en el artículo 85 del Código de Trabajo. Además, se modifica el plazo de pago de las solicitudes de ROPC de 90 a 60 días.

Menciona también que, adicional a la renta vitalicia de retiro programado y permanente, se incorporó una renta temporal calculada a la expectativa de vida, lo que significa que alguien que se pensione a los 65 años, con una esperanza de vida residual de 20 años, tendrá una renta calculada a esos 20 años, lo que generará un incremento de las rentas que se obtienen actualmente en casos específicos, pues se acorta el tiempo durante el cual se calcula el monto de dicha renta.

Todas las alternativas mencionadas se incorporan en el artículo 25, y se establece en el ROPC una pensión mínima que no existía anteriormente: si toda renta es menor al 20 % del IVM o el régimen básico sustituto, las rentas tendrán que ajustarse a ese monto de pensión, y no podría haber pensiones inferiores, ni existe posibilidad de retiro total de los recursos.

Se refiere también a los transitorios, uno de los elementos que requirió más discusión. Los documentos tenían, como objetivo principal, la desacumulación total de los recursos, y se generó una renta acelerada que quedó en dos transitorios, principalmente en el 19, que establece que todas las personas que antes del 1 de enero de 2021 que cumplan con los requisitos para pensionarse o estén pensionados antes del 1 de enero de 2021 podrán retirar sus recursos de manera acelerada, sea en 30 rentas mensuales o en tractos del 25 % hasta agotar el saldo. Le parece importante señalar que, de acuerdo con sus estimaciones, Popular Pensiones tiene 5000 pensionados, con un acumulado de ¢45.000 millones, por lo que ese podría ser el impacto inmediato si todos los pensionados quisieran retirar su acumulado.

Además, se les ha consultado mucho lo que sucedería si alguien cumple con los requisitos antes del 1 de enero de 2021 para pensionarse, pero no se acoge al beneficio jubilatorio y se acoge posteriormente, si tiene derecho al ROPC: al respecto, se debe aclarar que efectivamente las condiciones se mantienen, pero lo importante es que cumplan los requisitos para ello.

En el transitorio 20 se plantea lo referente a una pensión mínima: este transitorio aplica para todas las personas que cumplan los requisitos de enero de 2021 a febrero de 2030. En ese caso, las personas tendrían una modalidad adicional para retirar los recursos, de manera que quien cotizó durante un periodo de 10 años, por ejemplo, puede desacumular sus recursos en esos 10 años.

Trae también algunos ejemplos de cálculos sobre cómo quedan las rentas: quisiera mencionar también que en el acuerdo que se está atendiendo se solicitó informar sobre cómo se atendería esta situación. Explica, al respecto, que ellos han trabajado en varios ejes, como la comunicación, para filtrar las solicitudes. En ese sentido, se han construido formularios en la web, para que las personas puedan llenar sus solicitudes desde allí y no tengan que presentarse a las oficinas de Popular Pensiones, además de que han contratado 15 personas adicionales para fortalecer la atención de dudas, y han reasignado recursos. Todo esto le parece importante porque ha aumentado de manera significativa la cantidad de consultas, aunque muchas de las personas no cumplen con los requerimientos.

Queda a la orden para atender las consultas que se generen.

Al ser las **dieciocho horas con quince minutos** reingresan la Presidenta, Sra. Grace Badilla López y el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece el informe presentado.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, entiende que quienes llegan al 2021 y cumplen con los requisitos pueden hacer el retiro por tractos, pero quisiera saber qué pasa después de esa fecha.

El Gerente de Popular Pensiones, Sr. Porras Rojas, responde que quienes cumplan requisitos este año tienen derecho a las rentas aceleradas. Si una persona cumple requisitos en noviembre, por ejemplo, pero decide no acogerse al beneficio, tendrá derecho a las rentas aceleradas, pues cumplió con el requisito antes del 1 de enero de 2021.

Por otra parte, quienes cumplan los requisitos después de esa fecha no tienen derecho a una renta acelerada: tendrían derecho a una renta normal o a la acumulada de acuerdo con la expectativa de vida tal como se mencionó anteriormente, o a desacumular en el mismo periodo en que acumuló.

Además, a partir de febrero de 2030, cuando ya vencen los transitorios se acaba la posibilidad de esos retiros especiales, y únicamente se podrá retirar los recursos de acuerdo con las condiciones de la Ley: vitalicia, permanente, programada o renta acumulada a la expectativa de vida.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, agradece la respuesta.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta cuánto pueden postergar el plazo para ejercer su derecho quienes sí entren en el transitorio.

El Gerente de Popular Pensiones, Sr. Porras Rojas, responde que es indefinido.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, pregunta si hay planes para evitar la partida masiva de quienes pueden retirar sus recursos. Quisiera saber también qué esfuerzos de comunicación se están realizando para potenciar a Popular Pensiones.

El Gerente de Popular Pensiones, Sr. Porras Rojas, responde que sí hay una propensión importante de quienes pueden hacerlo a retirar sus recursos de manera acelerada. Esto conlleva un riesgo de longevidad, del que han advertido ampliamente: si la persona retira sus recursos en 30 meses, después de ese plazo no tendrá ROPC, y deberá quedarse solamente con la pensión correspondiente al primer pilar, un régimen con serios problemas de solvencia y suficiencia, además de que tiene un proceso de desvalorización de pensiones muy acelerado.

La pensión promedio del IVM es de alrededor de ₡290.000: si se cotiza alto en ese régimen, el máximo que se recibirá es ₡1.600.000, independiente de que haya cotizado mucho más. Por ello, a quienes han solicitado el retiro de recursos se les explica esta situación, y se les envían videos o mensajes alertándolos del riesgo; sin embargo, es claro que existe un interés muy grande por retirar los recursos, y consecuentemente se cumple con la voluntad del pensionista.

Sobre la segunda pregunta, responde que han hecho *Facebook live* y están enviando cápsulas informativas a las personas; además, tienen abiertos los canales de Facebook. Hicieron también una comunicación masiva a todos los clientes sobre las condiciones requeridas, y están atendiendo a muchas personas que llegan a solicitar información a oficinas centrales.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la información, que le parece muy importante y clara.

Entiende que muchas personas están pidiendo que se les cancele de manera anticipada el ROPC, pero le parece que no estaría de más un mayor esfuerzo en señalar a las personas los problemas que se pueden presentar: ese dinero puede ser usado para cancelar deudas o hacer arreglos, pero para nadie es un secreto que la adultez conlleva enfermedad, y es necesario que las personas tengan conciencia de ello.

El Gerente de Popular Pensiones, Sr. Porras Rojas, está de acuerdo en que ese es un tema fundamental, por lo que se compromete a hacer ese esfuerzo extra, pues efectivamente el nivel de pobreza es mucho más grave en adultos mayores que en otras poblaciones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio PEN-1339-2020, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, se refiere al expediente 21.309, Ley para resguardar el derecho del trabajador para retirar los recursos de la pensión complementaria, en atención al acuerdo de JDN-5771-Acd-891-2020-Art-4.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio PEN-1339-2020, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, se refiere al expediente 21.309, Ley para resguardar el derecho del trabajador para retirar los recursos de la pensión complementaria, en atención al acuerdo de JDN-5771-Acd-891-2020-Art-4”. (956)

Al ser las **dieciocho horas con veintiocho minutos** se retira el Gerente General de Popular Pensiones, Sr. Roger Porras Rojas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, apunta que recibieron palabras muy inspiradoras de los diputados en apoyo al foro multisectorial. La jornada fue muy provechosa, y por ello se sienten muy satisfechos y con deseo de seguir trabajando desde el Directorio.

ARTÍCULO 7

5.2.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento y análisis, el informe de seguimiento del Proyecto de Migración de T24 -Informe mensual de los riesgos asociados al Proyecto de actualización T24 a la versión R17-, con corte al 16 de octubre. (Ref.: Oficio GGC-1605-2020, Acuerdos CCTI-BP-21-Acd-161-2020-Art-3, CCTI-BP-17-Acd-143-2020-Art-4 y CCTI-BP-10-Acd-86-2020-art-4)

Al ser las **dieciocho horas con veintinueve minutos** ingresan el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; la Directora de Tecnología de Información, Sra. Zarina Arguedas Porras, y la Jefa de la División Gestión de Servicios, Sra. Ivannia Alfaro Rojas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que en la última sesión del Comité Corporativo de Tecnología de Información se conoció el documento que se discutirá a continuación sobre T24. Explica que la idea de traerlo a esta Junta Directiva es que se había definido como fecha de salida el 23 de octubre, pero tras el análisis de varios elementos y reuniones con proveedores llegaron a la conclusión de que era mejor trasladar la fecha de salida al 6 de noviembre, para tener una mejor garantía de éxito en el proceso.

Cede la palabra a las Sras. Arguedas Porras y Alfaro Rojas para que expliquen lo que motivó esta decisión.

La Directora de Tecnología de Información, Sra. Arguedas Porras, procede con la presentación. Explica que, efectivamente, la nueva fecha de salida propuesta es el 6 de noviembre, para lo cual se presentarán los motivos de la toma de esta decisión, así como una valoración de los riesgos asociados.

Explica que el porcentaje de avance actualmente es de 91 % de lo planificado, a 16 días de la nueva fecha de salida. Los principales motivos para la solicitud de cambio son que no se logró finalizar a tiempo las pruebas de rendimiento y estrés de los componentes de *software*, lo que a su vez motivó que las pruebas de análisis de vulnerabilidades y optimización del canal web transaccional no se pudieran cumplir en tiempo. Además, se deben finalizar las pruebas de regresión de la nueva web transaccional.

Parte de lo pendiente actualmente incluye revisar planes de acción de ciertos incidentes, que será necesario atender en el plazo postimplementación de la salida en vivo. Otro aspecto que se suma a la decisión de trasladar la fecha es una recomendación de la propia Temenos, el principal proveedor.

Adicionalmente, la Auditoría Interna (que ha hecho un seguimiento permanente del proyecto) recomendó que se realizara un nuevo simulacro, considerando la ejecución de algunas actividades que se deben revalidar, relacionadas con la migración de Active ID, pruebas de rendimiento y estrés y *standing*.

Se requiere también validar la migración de usuarios web jurídicos, lo que se había revisado ya, pero en el simulacro se presentaron inconsistencias que no permitieron hacer las validaciones. Esto motivó que Temenos presentara una solución, que está en proceso de validación. Todo esto fue validado y acordado con Riesgo, la Auditoría Interna y la Alta Administración.

Básicamente, estos son los aspectos medulares que fueron valorados a lo interno del proyecto con estas áreas de acompañamiento y de control, a saber, la Auditoría Interna, la Dirección Corporativa de Riesgo y, principalmente, la Gerencia General Corporativa y las Subgerencias Generales. A partir de esto, se toma la decisión de trasladar la fecha.

Señala que, dentro de los seis riesgos analizados para la salida en vivo, hay cuatro de nivel superior. Hay un riesgo que tiene que ver con la afectación de los canales digitales que tiene el Banco Popular por resultados insatisfactorios que se podrían presentar en las pruebas de rendimiento y estrés. Al respecto, se propone tres medidas de mitigación relacionadas con implementar y verificar mejoras en los resultados obtenidos en los ciclos de pruebas de rendimiento y estrés garantizando la ejecución de todos los escenarios planificados.

Al respecto, explica que las pruebas de rendimiento y estrés se ejecutan por ciclos y, a partir de eso, se toman medidas para subsanar cualquier situación que se presenten y se repiten con diferentes escenarios. El Banco Popular estableció más de dos escenarios de pruebas de rendimiento y estrés.

Además, se propone establecer un equipo para dar atención oportuna a cualquier desviación o situación que se presente y realizar pruebas para instalar el componente de Active ID anticipadamente, ojalá corriendo con la versión R9.

Dentro del proyecto se analizaron esas medidas de mitigación y del trabajo técnico realizado se descartó la posibilidad de hacer esa migración previa, no obstante, se definió un equipo de trabajo que está haciendo una planificación, la cual ya está lista, para poder migrar este componente antes. No se va a poder operativizar con la versión actual, pero sí se van a tomar algunas medidas para iniciar desde antes el proceso de migración.

También se designó un equipo técnico y funcional con amplia experiencia para poder hacer el proceso de migración con el objetivo de ejecutar actividades para minimizar cualquier riesgo. Hay varios equipos y no un solo equipo, pues, producto del acompañamiento y la cercanía que ha tenido con la Alta Administración se han designado diferentes directores que han estado participando activamente en el proyecto y apoyando con tareas y temas específicos.

Añade que, sobre Active ID, en las pruebas de rendimiento y estrés se ha estado trabajando muy de cerca con el proveedor local, y con especialistas del fabricante directamente. El escalamiento de esta situación ha dado buenos resultados de tal modo que hoy se ha logrado subsanar algunas de las situaciones que se tenía identificadas. Producto de esta situación, se han recibido recomendaciones del proveedor y del fabricante que han sido implementadas en producción a la fecha de hoy.

Dice que los siguientes dos riesgos, que también se ubican en un nivel superior, están relacionados con la afectación del servicio producto de la ausencia de mecanismos de monitoreo integrales, para lo cual se propone la implementación de métricas, para poder detectar oportunamente cualquier situación extraña, evento o alarma dentro de la plataforma.

Efectivamente, el Proyecto ha venido llevando a cabo gestiones para contar con un monitoreo mejor al que hoy existe desde el punto de vista de la salud de los componentes, que permita a los técnicos no solo ver que hay alguna situación que está diferente o en alarma, sino datos puntuales, logs, alertas mensajes que permitan ubicar cuál sería el componente técnico que está presentando alguna afectación, saturación o, más bien, definir alertas que permitan anticipar algún comportamiento o anomalía.

Indica que el sexto riesgo está relacionado con la afectación al servicio de una extensión no controlada en el periodo de estabilización. Siempre que hay un cambio grande -y este es uno de ellos- normalmente, las plataformas tecnológicas, por una buena práctica, están siendo cambiadas permanentemente y son transparentes para el usuario, en este caso en concreto, por la magnitud que tiene este cambio, conlleva toda esta preparación y, eventualmente, se está previendo una etapa para poder estabilizar a pesar de que las pruebas de rendimiento han sido exhaustivas, porque a la hora de salir en vivo pueden darse situaciones.

Así, parte de las medidas propuestas por los entes de control es establecer un "equipo SWAT" que esté pendiente durante el proceso de estabilización, herramientas de monitoreo y que el equipo técnico esté actualizado y conozca sobre los planes de continuidad, etcétera, que son mecanismos operativos que ya el Banco Popular tiene, y reforzarlos, para estar más atentos ante cualquier situación que se pueda presentar.

Informa que el Proyecto ha coordinado con la División de Operación de Servicios toda la transición, pues hoy hay un equipo técnico que está trabajando en el proyecto que, eventualmente, se incorporaría a sus funciones normales dentro de la operación.

El siguiente riesgo de nivel superior se relaciona con errores que se podrían presentar durante el proceso de conversión. Las medidas de mitigación consisten en establecer puntos de control, listas de chequeo, un procedimiento de *rollback*, si algo sucediera durante el proceso que obligara a esto.

Aclara que el proceso de conversión se ha planeado, ensayado y ejecutado en diferentes oportunidades, de hecho, el último simulacro que se realizó tuvo resultados muy positivos, pues los tiempos fueron menores a los estimados y a los que se había obtenido en ejercitaciones anteriores. El proceso de ejecución fluyó muy bien, es decir, tuvo una ejecución continua y clara teniendo en cuenta que tarda 30 horas, durante las cuales entra un equipo de trabajo por una cantidad de horas, luego, es relevado en el punto donde queda de tal modo que el siguiente equipo de trabajo continúa y, así sucesivamente. Todo esto es parte del ensayo que se realizó y que tuvo resultados muy positivos.

Dentro de las acciones concretas, refiere que hay un plan de implementación que tiene un detalle pormenorizado de cada una de las tareas, los tiempos de ejecución que ya se han obtenido y la idea es ir comparando con esos tiempos que están establecidos. También están definidos puntos de control, puntos de retorno, puntos de no retorno y actividades concretas que se deben ejecutar de una u otra forma.

También hay un comité gerencial que estará siendo informado en todo momento sobre la situación que se vaya presentando y viene sesionando, prácticamente, todas las semanas para dar un seguimiento oportuno. Durante la salida en vivo, por supuesto, tiene un rol y una participación muy importante.

Añade que hay un riesgo de nivel medio relacionado con la imposibilidad de ejecutar actividades de salida en vivo postimplementación debido a la ausencia de personal clave, por motivo de una enfermedad, que es el que conforma el equipo de trabajo, tanto personal del Banco como personal de proveedores externos que dan servicio a la Organización.

En este caso, las medidas de mitigación propuestas son identificar los recursos críticos del Proyecto que están relacionados, tenerlos capacitados y establecer una estrategia para llevar a cabo las actividades de salida en vivo y atención de actividades de estabilización más seguras para los funcionarios, garantizando las medidas de distanciamiento social, protocolos de salud tanto los recomendados a lo interno del Banco como los definidos por los entes rectores de salud a nivel nacional e internacional.

Sostiene que se conformó un comité de logística que ha venido trabajando sobre todos los aspectos que tienen que ver con ese momento de salida en vivo, con la interacción de los compañeros. Asimismo, se estableció, inclusive, de manera preventiva una cuarentena para el personal clave con la finalidad de asegurarse de resguardar ante todo la salud principalmente de frente a la pandemia.

Con esto, finaliza su exposición.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que la salida será el 6 de noviembre.

La Directora de Tecnología de Información, Sra. Arguedas Porras, responde que así es.

El Director, Sr. Espinoza Guido, expresa que no puede ocultar su enorme decepción, pues puede entender que muchas cosas no estén mapeadas o no estén consideradas, pero esta es una nueva posición de la fecha que dieron, con el agravante de que la comunican dos días antes, lo cual es absolutamente inaceptable y, además, irrespetuoso, porque la Junta Directiva tiene este como uno de sus principales proyectos, y muchos otros proyectos del Banco, inclusive, del Conglomerado, dependen de este y se vienen atrasando porque este proyecto no se da.

Asimismo, tiene la duda de esa nueva fecha, porque, según entiende, la nueva fecha va a estar supeditada a una nueva prueba, que es el 30 del mes, por lo que cuestiona qué pasa si esa nueva prueba genera otras deficiencias, es decir, hasta cuándo se va a alargar esto, cuántas fechas más se van a tener.

Reconoce que él no puede cambiar los acontecimientos, por supuesto, y si ha habido errores en la planificación que, indudablemente, han existido, no pueden perpetuar esto definitivamente, por tanto, exige, desde su cargo, una fecha cierta y también exige una responsabilidad en la mayor jerarquía, con el Gerente General Corporativo, para que esta Junta Directiva sepa realmente cuándo va a salir este proyecto.

Destaca que no pueden estar, mucho menos dos días antes de una fecha que todos tenían en la cabeza, recibiendo una noticia de que ya no es esa fecha y que la fecha nueva que se da tampoco es cierta, por cuanto depende de un nuevo simulacro, por lo que cuestiona hasta dónde van a llegar.

La Presidenta, Sra. Badilla López, coincide en que, efectivamente, no pueden cambiar los acontecimientos, pero sí pueden manifestar su insatisfacción por el constante cambio de fechas. Quienes integran esta Junta Directiva tienen dos años de estar trabajando aquí y están en el punto de salida, pues les han cambiado estas fechas n cantidad de veces.

Entonces, manifiesta que también siente una insatisfacción y se une a la solicitud de una fecha concreta con los atenuantes que hay, pues viene la época de fin de año, donde el mes de noviembre se está anunciando como un mes negro totalmente, donde la gente va a querer hacer un gran uso de los medios electrónicos de pago y no sabe si eso se habrá valorado correctamente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que, en efecto, cambiar la fecha no era lo ideal, pero, en función de los datos que se tenía, las probabilidades de error eran altas y en esto es mejor dar pasos firmes, por eso se toma la decisión la semana pasada y el mismo viernes se remitió a esta Junta Directiva, pero esta lo conoce hasta hoy porque tenía que conocerse primero por el CETI, que se reunió ayer.

Comparte la preocupación de los Directores en el sentido de que es una fecha que se desplaza, pero los indicadores que tenían no eran correctos como para tomar una decisión y los riesgos eran muy altos. Está programada una simulación el 30 y él ha conversado con los representantes de Temenos y los tres proveedores adicionales, para poder disminuir y tener una certeza mayor respecto a esto.

Apunta que justamente ayer se reunió con la gente de Temenos, que indican que la problemática que veían se ha acortado en una forma significativa, recomiendan hacer una simulación adicional el 30 del mes y, aunque tiene un costo y un peso muy grande para la estructura que está trabajando en esto, hay que hacerlo y eso es lo que va a dar la fecha definitiva, que se espera que sea el 6 de noviembre.

Sostiene que se estudiaron otros mecanismos para atenuar algunos elementos como, por ejemplo, implementar la migración previa del Active ID y, después, el resto del proceso, pero no se puede, entonces, lamentablemente, las cosas están así.

Por tanto, comparte la preocupación y asegura que es la misma que tiene su equipo, porque tienen claro que los tiempos se agotan, es decir, si no es el 6 de noviembre, ya pasan a la época de noviembre y diciembre con todo el tema operativo de los clientes, por lo que es una situación que se complicaría mucho.

Afirma que la fecha definitiva la va a dar la simulación que se realice el 30 de octubre. El equipo ha venido trabajando, ha hecho varias simulaciones y se ha dado seguimiento. El resultado de la simulación se estará comunicando, a fin de tomar las decisiones si hubiera que tomar alguna contraria a la fecha del 6 de noviembre, que es la fecha en la que él espera que salgan con esto.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, dice que esta es la tercera vez que se cambia la fecha, pero ese no es el punto, sino que, efectivamente, más que una preocupación ya hay una materialización en términos de no salir con lo previsto y, obviamente, el consumo de recursos y una serie de temas operativos, así como lo que conlleva no tener el proyecto en la fecha que se había establecido.

Indica que le gustaría que esta Junta Directiva se pudiera reunir con la gente de Temenos, para poder aclarar y, a la vez, presionar, porque son proveedores con los que se ha trabajado mucho tiempo. Sabe que a nivel interno se están tomando las medidas, de hecho, el Gerente General Corporativo ya indicó algunos elementos y que se está dando el seguimiento respectivo, pero cree que también es necesario que Temenos defina, asegure o dé una mayor claridad de la fecha de salida del proyecto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si la propuesta es reunirse con Temenos antes del 30 de este mes.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, dice que sí, antes del 30 de este mes, pues hay factores que podrían incidir, no obstante, conviene que esta Junta Directiva muestre una posición casi que de llamada de atención a los proveedores del principal sistema del Banco Popular, si es que les corresponde a ellos alguna acción.

La Presidenta, Sra. Badilla López, explica al Gerente General Corporativo que esta Junta Directiva ha estado corriendo fechas desde abril del año 2019, por lo que se debe comprender que la situación ya está llegando a su punto máximo. Por tanto, le parece sano poder escuchar a los proveedores, aunque saben la relación administrativa que tienen con la Gerencia General Corporativa, empero, para esta Junta Directiva este tema es crucial como tomadores de decisiones y últimos responsables del accionar del Conglomerado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que le parece muy bien esta propuesta y que la puede coordinar para que se dé en esta Junta Directiva o para uno de sus comités de apoyo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita que se coordine y se haga la propuesta y, además, pregunta al Director, Hidalgo Chaves, si prefiere que se tome un acuerdo para convocar a los proveedores.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, responde que no, pues es un asunto que puede coordinar la Presidenta y el Gerente General Corporativo y si esta considera que se hace en un comité y, luego, se presenta un informe a esta Junta Directiva, no habría problema, pero si se hace directamente con esta, también estaría bien.

La Presidenta, Sra. Badilla López, acepta coordinar la reunión el Gerente General Corporativo y, aunque no lo dejarán como un acuerdo, sí debe constar la preocupación de todos los miembros de esta Junta Directiva en relación con este tema.

La Directora de Tecnología de Información, Sra. Arguedas Porras, aclara, porque tal vez o lo explicó bien, que lo referente al simulacro se ve como una actividad que se va a repetir y no como una actividad que estuviera incompleta o que haya salido mal, toda vez que los puntos en concreto que no permitieron cumplir con la fecha fueron dos, por lo que, prácticamente, lo lograron, dado que las pruebas que están pendientes de revisar terminarían de completarse, precisamente, este fin de semana. La fecha se extiende, porque no se puede hacer la migración el siguiente fin de semana, por ser fin de mes y, por eso, la idea es poder realizarla el fin de semana que le sigue, que es el 6 de noviembre.

Entonces, el simulacro, que va a ser el 30 de octubre, se ve como una oportunidad, por la extensión en el plazo, de poder repetir la ejercitación, para poder afinar aún más los detalles de frente a cualquier situación. Aspecto que fue recomendado tanto por Temenos como por la Auditoría Interna y que a la Administración también le parece que genera valor, pues, cuanto más se preparen, es mejor.

Explica que el simulacro se va a llevar a cabo como un proceso que estará sumando, precisamente, para mejorar todos los procesos que se han venido desarrollando.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la aclaración y todo el apoyo que han dado la Directora de Tecnología de Información, Sra. Arguedas Porras, y la Jefa de la División de Gestión de Servicios, Sra. Ivannia Alfaro Rojas, en cuanto a la rendición de este informe y, al no haber observaciones, mociona para:

1. Dar por conocido el Informe de Avance del Proyecto de Actualización de T24, con corte al 9 de setiembre de 2020 y al 16 de octubre de 2020.

Lo anterior en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo JDN-5672-Acd-714-2019.

2. Dar por conocidos los oficios DIRCR-597-2020 y DIRCR-648-2020, correspondientes al informe mensual de los riesgos asociados al Proyecto de Actualización de T24, corte al 31 de agosto y 30 de setiembre de 2020, respectivamente.

El Director, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que está de acuerdo con la moción planteada, con la salvedad de que la fecha del 6 de noviembre no es una fecha cierta, por tanto, no la puede aceptar tampoco, dadas las circunstancias.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, dice que, si bien está de acuerdo, coincide con hacer esa salvedad, pues hay muchos planes y respuestas que se deben dar a informes y que tienen que ver con todo este proceso, entonces, esa es la preocupación que tienen todos. Además, si se debe analizar si realmente sale el 6 de noviembre.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que se une a los comentarios sobre este tema que, sin duda, ha sido, perdonando la expresión, “un dolor de cabeza”. Por tanto, está de acuerdo en dar por recibido el informe y, además, de que se incluya también que se coordine una reunión con la empresa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aclara que se va a coordinar la reunión con la empresa, aunque no se incluirá como un punto del acuerdo.

Los demás directores manifiestan estar de acuerdo.

Sobre la moción, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“1. Dar por conocido el Informe de Avance del Proyecto de Actualización de T24, con corte al 9 de setiembre de 2020 y al 16 de octubre de 2020.

Lo anterior en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo JDN-5672-Acd-714-2019.

2. Dar por conocidos los oficios DIRCR-597-2020 y DIRCR-648-2020, correspondientes al informe mensual de los riesgos asociados al Proyecto de Actualización de T24, corte al 31 de agosto y 30 de setiembre de 2020, respectivamente”. (957)
(Ref.: Oficio GGC-1605-2020, Acuerdos CCTI-BP-21-Acd-161-2020-Art-3, CCTI-BP-17-Acd-143-2020-Art-4 y CCTI-BP-10-Acd-86-2020-art-4)

Al ser las **diecinueve horas con seis minutos** se retiran Sra. Zarina Arguedas Porras y la Jefa de la División Gestión de Servicios, Sra. Ivannia Alfaro Rojas.

ARTÍCULO 8

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5777 hasta las 7:30 p.m., a fin de concluir la agenda aprobada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5777 hasta las 7:30 p.m., a fin de concluir la agenda aprobada”. (954)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

5.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva a la Junta Directiva Nacional, así como a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, el Informe de cumplimiento normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al tercer trimestre de 2020, en apego a lo establecido en el artículo 37 del acuerdo SUGEF-1616. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-339-2020-Art-6)

Al ser las **diecinueve horas con ocho horas**, ingresa la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jéssica Ortega Marín.

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín, menciona que este informe es con corte al mes de setiembre y fue remitido mediante el oficio ACUN-235-2020. Entre los elementos que contempla están las normas nuevas, que son de afectación a las empresas del Conglomerado, en este caso, la Ley de conciliación de la vida familiar y laboral, Ley 9862, así como modificaciones en la Ley 7600, la cual requiere, específicamente, que en adelante se establezcan dos espacios de parqueo asignados para la atención de dicha ley.

Igualmente, el Ministerio de Hacienda informa que hay cambios en el reporte del CRS de aplicación inmediata, lo cual tiene un impacto tanto en el marco normativo como en la parte tecnológica en el Banco y en las sociedades anónimas que tienen este tipo de clientes.

Además, la Sugef informa que hay una fecha para entregar el perfil tecnológico en los aspectos que sean de carácter corporativo. Si bien el Banco no tiene un perfil tecnológico corporativo, hay algunas acciones que sí son de ese tipo, por lo que hay que valorar cuál es el impacto que tendría este requerimiento, para poder atenderlo de manera oportuna.

Asimismo, señala que en junio se emite el Reglamento a la Ley 9699, Ley de responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohecho doméstico, soborno transnacional y otros delitos. Sobre esta ley no va a profundizar dado que hay un acuerdo del Comité Corporativo de Riesgos en el cual se indica que se va a facilitar una exposición amplia, así como los planes de acción que se están gestionando tanto para el Banco Popular como para el Conglomerado.

Agrega que, dada la Semana del Riesgo, el 30 de octubre se va a realizar una actividad en la cual se va a contar con un panel de especialistas y, como parte de los temas que abordarán, harán una introducción al cumplimiento normativo para Costa Rica desde la perspectiva de la Ley 9699.

En cuanto a las evaluaciones que se realizaron en el tercer trimestre, comunica que se aplicaron evaluaciones a las cinco empresas del Conglomerado. En el caso del Banco, se evaluó el proceso de captación y obtuvo una nota de un 87 %. En el caso de Popular Pensiones, se evaluó lo que corresponde a la función de responsabilidad ambiental y el Departamento Financiero Contable, los cuales alcanzaron una nota de un 100 %.

En Popular Valores se evaluó el Área Contable y la función de responsabilidad social y en ambos casos alcanzó una nota de 100 %. En Popular SAFI se evaluó la función de responsabilidad ambiental y la parte financiera contable y la primera alcanzó una nota de 100 % y la segunda, una nota de 87 %.

Por su parte, Popular Seguros obtuvo una nota de un 93 % en la evaluación del Área de Control Operativo y una nota de un 96 % en la evaluación de la responsabilidad social. Cabe señalar que se hacen dos notas, el 82 % y el 96 %, por cuanto la evaluación ampliada con otras áreas que tuvieron que incorporarse, porque la Ley 7600 estaba siendo atendida por otros departamentos también, daba una nota de 82 %, no obstante, Popular Seguros solicitó que se reflejara puntualmente la nota obtenida por el Área de Control Operativo.

Destaca que se estableció un indicador en el momento de la aprobación del Cuadro de Mando Integral desde el año 2019 y se ratifica nuevamente con la aprobación de la metodología que el nivel de cumplimiento trimestral tiene que ser mayor a un 95 %, entonces, aquellas unidades de negocio que han sido evaluadas y que obtienen notas menores a ese nivel, estarían incumpliendo.

Acerca de incumplimientos reportados de forma voluntaria por las distintas sociedades, apunta que Popular Seguros informó que, dada la situación causada por el COVID-19, no atendió oportunamente la declaración respectiva en la Municipalidad en el plazo, por lo que se presentó en forma tardía, por lo que la situación fue subsanada. Asimismo, comunicó que en la página web no se reveló el Auditor Externo, que correspondía en apego a lo que establece la normativa de la Sugef, aunque ya tienen acciones definidas para subsanarlo.

En el caso de Popular SAFI, se reporta la puesta en firme de una sanción, respecto de la cual ya hay acciones definidas, dentro de las cuales se tiene una multa que ya se pagó. Además, hay que hacer una devolución de comisiones. Menciona que este tema todavía se encuentra pendiente y se está realizando por parte de Popular SAFI un análisis interno y está pendiente de concretarse, en lo que refiere a la devolución de las comisiones.

Asimismo, este órgano colegiado había designado al Área de Cumplimiento Normativo para dar seguimiento al informe que fue suministrado por la auditoría del Sistema de Banca para el Desarrollo, en cuanto a la gestión de los recursos del sistema. Así pues, en el acuerdo se establecía que de forma semestral el Área de Cumplimiento tenía que dar seguimiento, de manera que se garantizara la atención oportuna de las recomendaciones de la Auditoría.

Para atender este acuerdo se consultó a la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, la cual mediante el documento 114-2020, señaló que, respecto a las recomendaciones de la Auditoría, se estaban ejecutando los planes de acción, conforme se habían establecido. Igualmente se hizo una consulta a la Dirección de Banca Empresarial Corporativa, la cual, mediante el oficio 486-2020, señaló las acciones que han realizado, lo cual es congruente con lo que indica la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión.

Igualmente, se consultó al Área de Seguimiento al Crédito, para determinar que los reportes que se estuvieran enviando a la Sugef no tuvieran alertas o algún tipo de inconsistencias que pudiera sugerir que se estaba reportando incorrectamente la información, que era uno de los elementos que había tratado en su momento la Auditoría Externa del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Indica que el área de seguimiento al crédito, mediante el documento 638-2020, señala que a la fecha en consulta y durante el período del último semestre, no se habían reportado alertas por parte de Sugef y que el reporte en Excel que se enviaba al Sistema de Banca para el Desarrollo ha sido sustituido de forma permanente, por el XML que se está enviando a la Superintendencia y no se habían determinado alertas a ese momento.

Igualmente, existía un acuerdo más que correspondía a una instrucción hacia la Comisión de Asuntos Jurídicos, en la cual se le solicitaba que tenía que incorporar, como parte de las revelaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo, la existencia del financiamiento de recursos por parte del Sistema de Banca para el Desarrollo y en este sentido se le señala que en las primeras semanas del mes de octubre se estaba la elevando la propuesta para aprobación, con el fin de atender oportunamente lo que se había acordado con el Sistema de Banca para el Desarrollo.

También, de los informes que se han generado de septiembre de 2019 a septiembre de 2020, se le ha dado seguimiento a las cinco Unidades de Negocio y en este caso hay un alto nivel de cumplimiento por cada una de las empresas del Conglomerado y los procesos que quedan en trámite corresponden a acciones en las cuales hay planes de acción asociados y que se van cumpliendo en forma y tiempo como se había acordado en las minutas y lo requerido en cada uno de los informes.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que este es el acumulado de los informes que se habían venido presentando. Al no haber consultas, agradece la exposición, el trabajo y el seguimiento a los temas de relevancia y expresa que cada vez se hace más necesario contar con un Área de Cumplimiento Normativo que esté vigilante de que se esté al día con la normativa vigente. Seguidamente, mociona para:

Dar por conocido el Informe de cumplimiento normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al tercer trimestre de 2020, en apego a lo establecido en el artículo 37 del acuerdo SUGEF-1616.

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 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 conocido el Informe de cumplimiento normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al tercer trimestre de 2020, en apego a lo establecido en el artículo 37 del acuerdo SUGEF-1616”. (958)
(Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-339-2020-Art-6)

Al ser las **diecinueve horas con dieciocho minutos** finalizan su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín.

ARTÍCULO 10

6.1- El Comité de Cumplimiento traslada a la Junta Directiva Nacional, como asunto informativo, el plan de acción propuesto para realizar el desarrollo en la herramienta tecnológica del Modelo de Riesgo de Clientes de las modificaciones efectuadas a la Metodología de Clasificación de Riesgo de los Clientes del Banco Popular y a la vez se solicita dar por atendido el inciso 3 del acuerdo JDN-5740-ACD-517-2020-Art-7. (Ref.: Acuerdo CC-BP-15-ACD-138-2020-Art-6)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por conocido el acuerdo CC-BP-15-ACD-138-2020-Art-6, mediante el cual el Comité de Cumplimiento traslada a la Junta Directiva Nacional, como asunto informativo, el plan de acción propuesto para realizar el desarrollo en la herramienta tecnológica del Modelo de Riesgo de Clientes de las modificaciones efectuadas a la Metodología de Clasificación de Riesgo de los Clientes del Banco Popular.

Con lo anterior por atendido el inciso 3 del acuerdo JDN-5740-ACD-517-2020-Art-7.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el acuerdo CC-BP-15-ACD-138-2020-Art-6, mediante el cual el Comité de Cumplimiento traslada a la Junta Directiva Nacional, como asunto informativo, el plan de acción propuesto para realizar el desarrollo en la herramienta tecnológica del Modelo de Riesgo de Clientes de las modificaciones efectuadas a la Metodología de Clasificación de Riesgo de los Clientes del Banco Popular.

Con lo anterior dar por atendido el inciso 3 del acuerdo JDN-5740-Acd-517-2020-Art-7”. (959)

ARTÍCULO 11

6.2- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por atendido el acuerdo JDN-5711-2020-Acd-177-Art-7 relacionado con el informe de seguimiento de Carta de Gerencia diciembre 2019, sobre la Aplicación de los aspectos indicados en el acuerdo SUGEF 02-10. (Ref.: Acuerdo CCR-38-Acd-343-2020-Art-10)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CCR-38-Acd-343-2020-Art-10 del Comité Corporativo de Riesgo, con lo cual se da por atendido el acuerdo JDN-5711-2020-Acd-177-Art-7 relacionado con el informe de seguimiento de la Carta de Gerencia de diciembre 2019, sobre la Aplicación de los aspectos indicados en el acuerdo SUGEF 02-10.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CCR-38-Acd-343-2020-Art-10 del Comité Corporativo de Riesgo, con lo cual se da por atendido el acuerdo JDN-5711-2020-Acd-177-Art-7 relacionado con el informe de seguimiento de la Carta de Gerencia de diciembre 2019, sobre la Aplicación de los aspectos indicados en el acuerdo SUGEF 02-10”. (960)

ARTÍCULO 12

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que entiende que él tiene pocos meses como Gerente General Corporativo, pero lo cierto es que la molestia es mucha, porque hay muchos temas atrasados y no se ven resueltos, así que cree que va a tener que seguir escuchando a los Directores, porque con la curva de madurez y de aprendizaje que han tenido de los temas del Banco, van a estar más presentes en cada uno de los temas, dado que el objetivo que se quiere lograr es que se salga de la situación en la que el Banco ha estado por años y en donde se depende totalmente de la Gerencia General Corporativa para lograrlo.

Reitera que la molestia es mucha, pero expresa que confían en que se puede seguir avanzando con la ayuda de todos. Además, externa que el Gerente General Corporativo cuenta con el apoyo de la Junta Directiva y que si requiere hacer cambios que se hagan, pero lo importante es que el Banco se siga moviendo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, externa que entiende totalmente a la Junta Directiva en este aspecto, pues hay temas recurrentes que no se hacen desde hace muchos años.

Por ejemplo, hoy se veía como se está a punto de perder la licencia de custodio, siendo parte del top 3, lo cual es inadmisibles, pues no se ha hecho nada desde el año 2015 para solventar esa situación.

Ciertamente ese no es un tema nuevo, pues se tienen muchos temas que están atrasados y en este sentido su compromiso es lograr sacar adelante esto lo más rápido posible. Ciertamente se está luchando contra esos procesos, alineado totalmente con el objetivo de la Junta Directiva Nacional y en este sentido indica que se puede contar con su respaldo y el tiempo necesario para lograr revertir este atraso y poder ponerse a la altura de la situación que requiere un Banco y un grupo como el del Conglomerado. Reitera que los entiende y señala que trabaja fuerte para recuperar los tiempos. Insiste en que entiende la preocupación e indica que él tiene la misma ruta y objetivo.

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON VEINTIDÓS MINUTOS** finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5778

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y OCHO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de forma virtual, a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA MINUTOS** del **LUNES VEINTISÉIS DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTE**. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, y la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvín Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda a todas las personas presentes y confirma que se cuenta con el quórum requerido para iniciar la sesión.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta minutos**, inician su participación virtual, del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras: el Presidente, Sr. Fernando Faith Bonilla; el Vocal I, Sr. Guido Monge Fernández, y la Vocal II, Sra. Fabiola Blandón Camareno. Además, la Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Edith Ramírez Moreira.

ARTÍCULO 2

4.1.1.- Reunión con el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para conversar acerca del Foro Multisectorial.

La Presidenta, Sra. Badilla López, da la bienvenida al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, y agradece su presencia, motivada por el interés que esta Junta Directiva Nacional mantiene por conocer el trabajo que este ha realizado, bastante positivo, pues se trata de una iniciativa que ha llamado la atención de la opinión pública respecto del Banco y el Conglomerado a partir de la visión social que es la razón de ser de la institución, pero que, en ocasiones, resulta difícil transmitir o difundir.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y cuatro minutos**, inicia su participación virtual la Secretaria del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Grethel Mora Chacón.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, saluda a todas las personas presentes y agradece la invitación. Indica que asisten a esta sesión con el objetivo de rendir cuentas e informar acerca de la labor gestada en el Foro Multisectorial de Diálogo Nacional.

A su vez, ofrece un reconocimiento especial, en nombre del Directorio Nacional y de las personas delegadas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, al apoyo que esta Junta Directiva Nacional brindó desde el 7 de octubre, al igual que la Gerencia General Corporativa, lo cual demuestra que el Banco se encuentra comprometido, en todos los niveles de su estructura orgánica, con un país que sufre una situación complicada.

Agrega que el nombre oficial de la iniciativa se definió como Foro Multisectorial de Diálogo Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, bajo el lema *Construyamos en la diferencia por el bien común*.

Advierte que, desde días atrás, en todas las comunicaciones se debió incluir el logotipo de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras porque el Gobierno, que inició un proceso de discusiones bilaterales, se apropió después de la idea multisectorial, lo cual ha provocado confusiones entre el trabajo del Poder Ejecutivo y el del Banco Popular.

Con respecto a los antecedentes, indica que desde los primeros meses de la coyuntura socioeconómica se efectuaron reuniones con personas representantes de diversos sectores para conversar acerca de temas de la realidad nacional y agendas de proyectos que se pudiesen desarrollar en conjunto.

Unido a ello, se celebraron encuentros virtuales con los sectores sociales, a fin de indagar sobre las afectaciones padecidas por la emergencia sanitaria del COVID-19 y las perspectivas para el Estado Social de Derecho a partir de las respuestas del aparato público.

Así, subraya que la cimentación del Foro no fue repentina, sino que desde junio o antes se empezó a hablar de la necesidad imprescindible de fomentar un diálogo nacional. Asimismo, el 15 de setiembre se realizó una publicación en medios de comunicación nacionales y regionales, donde se plasmó una exhortación a construir a partir de las diferencias, ejercer la tolerancia y colaborar en el desarrollo nacional mediante la unión.

En consecuencia, el martes 6 de octubre de 2020, el Directorio Nacional, en su sesión extraordinaria N° 680, adoptó un acuerdo importante; sin embargo, acota que este surgió por una reunión que se sostuvo con los sectores productivo y social, representados por la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (Uccaep) y la Confederación de Trabajadores Rerum Novarum, respectivamente.

Añade que algunas personas integrantes de esta Junta Directiva Nacional fueron testigos de los esfuerzos desplegados, por ejemplo, el Director, Sr. Espinoza Guido, en su papel de Presidente del Movimiento Solidarista, y una vez que se identificó el momento propicio para adelantar la iniciativa, el Directorio Nacional tomó el acuerdo referido, que lee de la siguiente manera:

Hacer un llamado nacional a los diferentes sectores sociales y productivos de Costa Rica para que participen en un foro multisectorial de diálogo nacional para analizar el momento que atraviesa el país, pero, ante todo, el futuro que como sociedad queremos para Costa Rica.

Advierte que se incluyó a los sectores productivos del país porque la idea consistió en ampliar el espectro de los diez que conforman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras a una mayor cantidad de organizaciones. En esa misma sesión se decidió solicitar el apoyo a esta Junta Directiva Nacional y extender invitaciones a cuatro organizaciones externas: la Uccaep, el Consejo Nacional de Cooperativas (Conacoop), la Confederación Nacional de Asociaciones de Desarrollo (Conadeco) y la Confederación de Trabajadores Rerum Novarum.

Para el día siguiente, 7 de octubre, se remitieron las notas a dichos entes y se recibió la aceptación inmediata de la Uccaep, la Rerum Novarum y, posteriormente, del Conadeco, mientras que el Conacoop, por su parte, no contestó. Asimismo, se envió la invitación a las 83 organizaciones que forman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en la actualidad.

En cuanto a las características del Foro, explica que corresponde a una iniciativa promovida desde la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras con el objetivo de discutir, analizar y definir el rumbo que debe seguir Costa Rica para enfrentar y superar la grave crisis fiscal actual en una perspectiva de progreso socioeconómico inclusivo y con equidad, orientado a la disminución de la pobreza y las brechas de desigualdad.

Apunta, no obstante, que la reconstrucción del tejido social costarricense tomará esfuerzos de corto, mediano y largo plazo, donde los temas fiscales y de reactivación económica deben obtener un lugar prominente en el punto de partida del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional.

Indica que el lunes 12 de octubre de 2020, representantes de 51 organizaciones participaron en la firma de la declaración de los principios que enmarcarán el proceso de diálogo y concertación nacional, ello porque desde el inicio se determinó que no existiría una agenda o intereses particulares, sino que se plantearon ocho principios en los cuales la totalidad del Foro se sintiera identificado.

A continuación, procede a enumerarlos, en los términos siguientes:

1. *Bienestar común*
2. *Ética y transparencia para la rendición de cuentas*
3. *Solidaridad e inclusión*
4. *Respeto mutuo*
5. *Compromiso con la sostenibilidad en triple línea base (económica, social y ambiental)*
6. *Territorio y la comunidad*

7. *Derechos humanos, oportunidades económicas y derecho al trabajo*
8. *Fortalecimiento de alianzas público y privadas*

Informa, por otra parte, que 152 organizaciones se han sumado al esfuerzo hasta el momento, y que el plazo para la recepción de solicitudes finalizaba ese mismo día, pues la metodología utilizada exigía terminar con el periodo de capacitaciones y comenzar con la apertura de espacio para recopilar las propuestas formales.

Menciona que tres organizaciones renunciaron a su participación después de haberla aceptado, a saber, la Asociación Nacional de Empleados Públicos y Privados (ANEP), una agrupación de mujeres y una federación de guías de turismo, esta última a causa de que no comparte las afinidades ideológicas de algunos de los restantes actores.

Asimismo, anuncia que el Movimiento Rescate Nacional presentó la firma del acta de principios y se acogió al Foro, según se comunicará en las próximas horas. Comenta que la iniciativa siempre se configuró como de libre adhesión y de retiro voluntario, porque el diálogo requiere ser fundamentado en la tolerancia por las diferencias y la búsqueda del bien común.

Señala que el jueves anterior se celebró una reunión con 110 organizaciones, en la cual se ratificó el compromiso de asistir el viernes siguiente al espacio de diálogo coordinado por el Gobierno, con la aclaración de que el propósito radicaría solo en escuchar, ya que el Foro Multisectorial se encuentra en la etapa de construcción de propuestas, y en exhortar a que se escuchara a las organizaciones presentes, mismo objetivo con el seguirán el miércoles, si hubiese convocatoria.

También, ese jueves se presentó y validó la metodología formal de trabajo, definida como inclusiva, donde cada organización mantendrá la misma relevancia sin distinción de su nivel de estructura o cantidad de personas afiliadas, que conllevó un proceso de capacitación, programado para finalizar el martes 27 de octubre.

Por último, se habilitó una dirección de correo electrónico para que las organizaciones remitan sus propuestas, contempladas en ocho áreas temáticas, con las primeras siete basadas en las que estudia la Contraloría General de la República, lo que busca comunicar que el Foro seguirá los preceptos de la institucionalidad costarricense, además de una octava área libre.

A su vez, señala que al Directorio Nacional le ha parecido relevante informar a los actores de la vida política en el país, en especial la Asamblea Legislativa y los gobiernos locales, respecto de la naturaleza del Foro Multisectorial de Diálogo, producto de lo cual se llevó a cabo una reunión virtual, el miércoles anterior, con cerca de veinte diputados, la Presidenta de esta Junta Directiva Nacional, Sra. Badilla López, y el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón.

En esta, se detallaron las características de la iniciativa, se les instó a que escucharan las propuestas que nacieran del Foro, y se les invitó a que compartieran algunas de sus propias sugerencias. También, se programará una sesión con los alcaldes, pues se espera que el espacio trascienda el plano legislativo y se convierta en una herramienta para la inserción de los territorios, que se construye con aportes de los gobiernos locales.

Por otra parte, considera importante, a partir de los acuerdos adoptados por esta Junta Directiva Nacional, divulgar el apoyo que el Banco ha brindado mediante la Gerencia General Corporativa, con el financiamiento para la realización de la actividad de firma de los principios, además de dos publicaciones en el Diario Extra la semana previa. Asimismo, explica que solicitará una reunión a esa dependencia para coordinar los pasos siguientes.

Agrega que se ha conformado un equipo técnico con dos integrantes del Directorio Nacional, al que se han incluido voces del contexto nacional, que abarcan lo que se podría definir como de izquierda y de derecha en el espectro ideológico, entre ellas, el exdiputado Henry Mora Jiménez, el economista Luis Mesalles Jorba, el exministro de Hacienda Guillermo Zúñiga Chaves, y el catedrático de la Universidad de Costa Rica Ennio Rodríguez Céspedes, liderado por Guido Monge Fernández, Vocal I del Directorio Nacional.

Añade que, a partir de esa dinámica, desde el martes 27 de octubre comenzaría la recepción de temas, para que desde el jueves o viernes siguiente se lleven a cabo las primeras mesas de trabajo, cuya cantidad y duración dependerá del volumen de propuestas recopiladas, pero con un horizonte de culminación anterior al 20 de noviembre, que producirán resultados no solo en temas fiscales, algo que diferencia este esfuerzo de cualquier otro, e incluso lo separa de la visión monotemática del Presidente de la República.

Por último, indica que, para la semana comprendida entre el 12 y el 20 de octubre de 2020, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras mantuvo una presencia en medios de comunicación, valiosa a fin de divulgar o posicionar el papel del Banco Popular en el escenario costarricense, que requirió la inversión de ₡866.000 por colocaciones totales en prensa, radio, televisión y digitales.

En conclusión, señala que el propósito ulterior del proyecto consiste en la generación de vínculos de confianza en Costa Rica, perdidos desde tiempo atrás por causa de las diferencias ideológicas o políticas, para construir el bien común en el marco de las diferencias.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación y comenta que, después del resumen, parecería un recorrido sencillo, pero en realidad ha conllevado mucho trabajo, esfuerzo y horas de logística para lograr conjuntar tantos pensamientos diversos.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, felicita al Directorio Nacional porque comprende que no resulta fácil desarrollar ese tipo de eventos, además de la dificultad que implica el lidiar con representantes de ideologías distintas, lo cual demanda fuertes habilidades de mediación y liderazgo.

Asimismo, concuerda en que el país en general, y las comunidades en particular, sufren bastante por el momento, ya que las familias no pueden llevar el sustento a sus hogares, ni efectuar los pagos de servicios públicos. Agrega que el sector comunal se ha preocupado, durante toda la coyuntura, por proveer de alivio a los territorios en la medida de sus posibilidades presupuestarias, siempre limitadas.

Propone, a su vez, que las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas conozcan los detalles de la exposición recién concluida, ya que todas las unidades del Conglomerado necesitan estar al tanto de la excelente labor que una instancia de la entidad ha llevado a cabo en nombre de todas. Si bien supone que se han enterado por los medios de comunicación, juzga oportuno celebrar una reunión general o determinar un momento idóneo para hacerlo.

El Director, Sr. Espinoza Guido, se une al reconocimiento por el trabajo del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, ya que asumió un reto considerable con mucha valentía y, sobre todo, con la convicción de ofrecer tranquilidad, paz y esperanza al pueblo costarricense, condiciones de las que ha carecido en los últimos tiempos, situación que se ha manifestado en las calles de manera inusual, con comportamientos de ciudadanos que incluso le han provocado temor, pues intentan tomar la ley en sus propias manos.

Indica que, como lo ha comentado a varias personas después de escuchar críticas no constructivas sobre la situación, estima que no sabe si se está haciendo lo correcto, pero que se está haciendo lo que cada persona puede dentro de sus capacidades, y, ante la realidad del país, la actitud irresponsable recaería en permanecer con los brazos cruzados sin actuar.

Así, le parece esencial el aprovechar un andamiaje tan fructífero como la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, desde el punto de vista de aglutinamiento de los sectores sociales, que ya suma 152 organizaciones participantes, y aunque quizá debería determinarse con exactitud la pertenencia de cada una, se demuestra el poder de convocatoria para grupos que, en realidad, no encuentran una esperanza en ningún otro espacio de la realidad costarricense.

Por el momento, opina que se requiere tomar conciencia del grado de relevancia que adquirió la iniciativa, de la cual no duda que concretará propuestas viables, argumentadas y cuantificadas en lo que atañe a los factores económicos, fiscales y de deuda nacional, además de que surge la oportunidad pronunciarse acerca de otras inquietudes que se analicen o que pudiesen interesar a todos los sectores.

Por último, expresa que la metodología del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional lo impresionó bastante, y presiente que funcionará según se espera. Asimismo, acerca del evento coordinado por el Gobierno, citado antes y al que asistió como invitado, señala que algunos sectores externaron la sugerencia de que se tomara en cuenta el insumo del trabajo de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para el bien del país, pues ahí descansa su propósito final.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, en la misma línea, indica que quienes integran esta Junta Directiva Nacional en representación de los sectores sociales mantienen un compromiso de trabajar desde una visión compartida con la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, de modo que no se observen como instancias separadas, sino en busca del bien común, bienestar y la generación de una contribución positiva a la población costarricense, necesidad más apremiante en la situación actual, que demanda el establecimiento de un diálogo para consensuar soluciones.

Subraya que la iniciativa del Foro Multisectorial tomó impulso, justamente, debido a la resistencia del Gobierno a escuchar las posiciones de todos los actores afectados por la coyuntura, en el entendido de que su obligación consiste en fomentar un espacio de discusión franco y sincero de los problemas nacionales, y la ausencia de este ha causado, sea con justificación o sin ella, disturbios en las calles, como lo mencionó el Director, Sr. Espinoza Guido.

No obstante, resalta el elemento positivo de que el proyecto refleja lo que significa una verdadera agrupación de sectores, además de que transmite a la población la esencia real del Banco Popular y los beneficios que produce en la sociedad, en especial a partir de la unión de tantas voces.

Así, se alegra porque el momento permitió entender la necesidad de colaborar y conjuntar esfuerzos, no con la intención de antagonizar al Gobierno, sino para señalarle los puntos donde su gestión está fallando. Entiende, también, que algunas soluciones podrán funcionar en el corto plazo, en tanto que otras requerirán intervenciones estructurales de mediano y largo horizonte.

Añade que juzga muy beneficiosa la participación de especialistas de diversas procedencias en el equipo técnico conformado, de un espectro amplio, algunas de las cuales ya han adelantado propuestas interesantes, pues se trata de escuchar todos los puntos de vista y aprovechar las soluciones que proporcionen mejores resultados, sin importar las posturas ideológicas. Por último, reitera el apoyo y las felicitaciones al Directorio Nacional.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, advierte que se debe mantener la precaución, aunque el esfuerzo ha conllevado el aglutinamiento notable de bastantes sectores y opiniones, porque persisten las malas intenciones o intereses que han intentado crear inestabilidad, incluido el mismo Gobierno, que se muestra obstinado en limitar el diálogo, posición contraria a la de los sectores sociales y la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, enfocados en colaborar con cualquier iniciativa.

En consecuencia, indica que la orientación y los acercamientos deben dirigirse a la Asamblea Legislativa, instancia donde se tomarán las decisiones relevantes al final del proceso, los proyectos de ley concretos, y que además ha mostrado una mayor anuencia a escuchar propuestas. Por ello, lamenta la visión tan estrecha de un Gobierno que no desea aprovechar las ideas de los sectores.

Insiste, por tanto, en la obligación de aplicar la sutileza, pensamiento estratégico y una ponderación atenta del papel de los medios de comunicación, además de vigilar las fracciones con las que se apoya el Poder Ejecutivo, algunas menos acreditadas que otras. Así, sugiere que se analicen con cuidado los designios políticos del Movimiento Rescate Nacional, recientemente agregado al proceso.

La Directora, Sra. Fernández Garita, se une a las felicitaciones para el Directorio Nacional por el trabajo realizado y ofrece su apoyo completo. Considera que la iniciativa se ha llevado de manera ordenada, por lo que se encuentra segura de que la democratización promovida en el país rendirá buenos resultados.

A su vez, coincide con la opinión del Director, Sr. Díaz Vásquez, en el sentido de que se deben mantener ciertos cuidados porque no siempre se complacerá a todos los grupos de la opinión pública, pero piensa que los pasos dados han sido positivos y espera que los sectores consoliden propuestas factibles y consensuadas, pues su gran mayoría deberá llegar a la Asamblea Legislativa, donde los proyectos de ley tienden a ser transformados por completo cuando inicia la discusión.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, agradece y felicita al Directorio Nacional por crear la idea y asumir los riesgos que implica, pero que se ha fortalecido cada vez más desde su inicio. Añade que se siente orgulloso de pertenecer a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que lo designó a esta Junta Directiva Nacional, de la que siempre ha seguido sus lineamientos, políticas y directrices para la Institución.

Asegura, además, que la iniciativa de generar un diálogo abierto le parece una excelente carta de presentación para la entidad; sin embargo, concuerda con los comentarios referidos a la necesidad imperiosa de tener cuidado especial y precaución por aquellas personas que podrían poseer aspiraciones políticas o que observan el proceso como una oportunidad para medir fuerzas, pero estima que se ha manejado con inteligencia hasta el momento.

También ofrece su colaboración en las etapas sucesivas, más complejas, pues ya se completó la parte importante, esto es, establecer un Foro Multisectorial atractivo del que una cantidad creciente de organizaciones desean formar parte. Asimismo, secunda la idea de promover un acercamiento con la Asamblea Legislativa, donde los resultados de las discusiones se materializarán en leyes concretas, para que esta conozca el detalle de las propuestas de los sectores.

Por último, destaca que la Administración debe desempeñar un papel activo en toda la gestión, pues las tres instancias jerárquicas de la entidad deben trabajar unidas, el Directorio Nacional, la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa como un solo organismo, uniforme y que se respalda frente a cualquier contingencia que surja, ya que un fracaso del Foro se interpretaría a manera de un fracaso de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

La Presidenta, Sra. Badilla López, desea reconocer y felicitar a los miembros del Directorio Nacional, especialmente al Sr. Fernando Faith Bonilla por ese liderazgo ejercido como Presidente, pero está segura de que el apoyo y el soporte que han dado los demás miembros ha sido primordial y fundamental para lograr este posicionamiento que todos aspiran.

Afirma que la historia los ubica en una situación importantísima y lo ha venido reiterando en todas las reuniones donde le han cedido la palabra, que llena de ilusión y de esperanza a los costarricenses, porque definitivamente cree que el país ha perdido cierto rumbo y, hoy, la historia los obliga a trabajar muy fuerte para lograr conjuntar mucho pensamiento y mucho intelecto, y ubicar esas prioridades que el país requiere donde definitivamente hay personas sufriendo.

Manifiesta que para corroborarlo basta con dar un recorrido por las zonas rurales, por los barrios no tan beneficiados de este país, hay muchísimo desempleo y muchas personas que lo están pasando mal.

No pueden cerrar los ojos ante esa realidad, lo hicieron ver el miércoles pasado delante de los diputados. Es una obligación y la vida los llama a tomar decisiones importantes para garantizarles a las personas que por lo menos tengan esa ilusión de un futuro mejor.

Recalca que si se puede hacer desde la Asamblea de Trabajadores como se ha logrado -porque cree que se ha logrado-, en buena hora.

Confirma que se siente muy orgullosa de este equipo de delegados, representantes del Directorio Nacional que están haciendo una tarea maravillosa, espectacular, por el bien de este país.

Se une a las palabras del Sr. Cruz Marchena y coinciden en pensamiento, cree que tienen muchísimo trabajo por hacer y ya están aportando sus miembros en gran medida con ese liderazgo importante para salir adelante.

Se une también a las palabras de los miembros de la Junta Directiva Nacional y ratifica que pueden contar con su apoyo desde donde les sea posible para sacar este proyecto adelante.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, desea unirse a la felicitación, ha conversado con el Sr. Faith Bonilla en estos días y considera que el trabajo que asume como líder, con cada uno de los miembros del Directorio Nacional, es un trabajo valiente, no es una tarea fácil, todos coinciden en que es un camino difícil, minado, pero tiene grandes metas para el país y es una gran oportunidad para el Banco Popular y la Asamblea de Trabajadores, el Directorio Nacional y todos los delegados, de construir un mejor país y aportar un grano de arena que será muy importante.

Hablaba hoy con el diputado Óscar Cascante, que conoce muy bien al Sr. Faith Bonilla, y le mencionaba el gran apoyo de los diputados a esta iniciativa del Banco Popular, de cómo se han ido incorporando cada vez más agrupaciones y realmente aquí hay una posibilidad real de llegar a construir por el país, sin egoísmos, en una gestión participativa que cree que es una maravillosa oportunidad que esperan en Dios que llegue al éxito.

Reitera al Sr. Faith Bonilla lo dicho en relación con el acuerdo de Junta Directiva Nacional, ya que se incorpora totalmente la Junta Directiva en cuanto a la disposición de recursos para garantizar el éxito en todo este proceso y queda a la orden, tal como ya lo están haciendo, para poder construir y generar una posición desde la Asamblea de Trabajadores, desde el Banco Popular, desde los sectores, que vaya en construcción permanente de un país cada día mejor.

Felicita a la totalidad del Directorio Nacional y a la Asamblea de Trabajadores por la iniciativa.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, expresa que, antes de agradecerles a todos por sus palabras, debe dejar patente su agradecimiento a sus compañeros del Directorio Nacional.

Asegura que este es un trabajo en equipo y le corresponde al Presidente ser la cara visible, así que si no fuera por el trabajo, el soporte y el apoyo de la Sra. Blandón Camareno, que les permite ver cosas que a veces no ven por estar ella en Limón, no tan imbuida en lo que están el resto de los miembros; el caso del Sr. Monge Fernández, con su sapiencia y con los años, cuando en 1986 se creó la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, eran los últimos días de la Administración del Sr. Luis Alberto Monge Álvarez y eso les permitió también que tuviera una visión muy presente.

En el caso de la Sra. Mora Chacón, también, con su formación como abogada y su experiencia de muchos años con sectores; al igual que la Sra. Blandón Camareno y la Sra. Mora Chacón con su participación femenina, que es muy importante.

Asevera que conjuntamente han tratado de llevar a buen puerto esto por el bien del país.

Hablaba la Directora, Sra. Villegas Alvarado sobre la oportunidad de poder llevarse a las Sociedades Anónimas, pero estima que nada más es cuestión de coordinar el momento porque a veces no les alcanzan ni las horas, ni los días, pero con mucho gusto lo pueden hacer.

Lo que planteaba el Director, Sr. Espinoza Guido, es de gran relevancia, respecto a que igualmente es imperioso para el país llegar a acuerdos donde son relevantes los números, pero donde también sean importantes las personas.

Igual han tratado de dejarle muy claro al Presidente de la República que aquí hay un espacio con muchas organizaciones dispuesto a proponer y esperan que sus propuestas sean escuchadas.

También externa su agradecimiento al Director, Sr. Hidalgo Chaves, por el apoyo y su relación de Presidente y Gerente en la cooperativa y porque ya tienen varios años de venir soñando que el país se merece una oportunidad de construir; los cooperativistas han venido conversándolo -y la Sra. Badilla López también es testigo-, tal vez les ha faltado un poco de iniciativa pero ahora se han apuntado claramente, a lo mejor no por los mejores medios, pero las personas con hambre, frío y con necesidad se tiran a las calles y es parte de la lectura que se debe hacer.

Si los altos jefes no leen eso y no los incorporan, habrá más personas en las calles.

Coincide con el Sr. Díaz Vásquez en el hecho de que deben trabajar fuertemente en la Asamblea Legislativa; así como lo que planteaba el Gerente General Corporativo respecto a que sí ha habido un acercamiento muy importante con diputados, pero no hay que creérsela, hay que seguir con ellos para presentar los proyectos por si el Poder Ejecutivo no les presta atención, al final va a terminar todo en la Asamblea Legislativa.

Por eso han trabajado para que ese apoyo sea importante también para los proyectos que tengan que ver con el Banco Popular.

Han querido mantener un respeto con las autoridades de Gobierno, no les corresponde como Asamblea de Trabajadores gobernar, quien gobierna es el Presidente y los Diputados, lo que han hecho es una expectativa desde los sectores sociales y productivos, la sociedad civil siguiendo el mandato constitucional de construir también el país y eso les hace tener mucho cuidado porque bien se ha planteado que a veces hay personas que dentro de las mismas organizaciones lo que quieren hacer es ruido.

El primer día jueves plantearon una posibilidad de acuerdo para ser ratificado; el Sr. Albino Vargas lo oyó un minuto, se fue, renunció, puso un *Tweet* y al final de la jornada todas las organizaciones llegaron a la misma conclusión de que había que ir a escuchar sin comprometerse y si el Sr. Albino Vargas se hubiera esperado, lo habría escuchado; pero reconoce que el tema, a veces, de la afición de estar en los medios ocasiona que hagan ese tipo de cosas.

Como bien lo decía el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, cuentan mucho con el apoyo de los Directores de la Junta Directiva representantes de la Asamblea de Trabajadores y es un placer también que los Directores representantes del Poder Ejecutivo estén respaldando, porque esta no es una lucha contra el Presidente ni contra su gobierno, es un país que después de que pase el periodo presidencial del Sr. Carlos Alvarado y de estos diputados, seguirán en sus gremios si Dios les da vida y seguirán sus rutinas, así que es necesario construir país para futuro.

Al igual que como planteaba la Sra. Badilla López, es un espacio donde deben construir todos.

Igualmente, junto con el Sr. Rodríguez Calderón resalta que esto está en manos de Dios y que sea lo mejor para el país.

Desde el Directorio Nacional desea agradecerles y que esto también les sirva para seguir por este cauce en los temas de nuestro Banco Popular, donde todo lo que haya pasado en años anteriores queda como parte de la historia y que hoy, si se habla de diálogo, no les pase lo de la famosa frase "luz de la calle, oscuridad de la casa", sino que puedan mantener este diálogo permanente para todos los temas institucionales en los que puedan construir para bien de quienes han creído en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Reitera su agradecimiento en nombre de los demás miembros del Directorio Nacional y de cientos de delegados que lo han manifestado, y confirma que deben darse la oportunidad de volver a soñar y de creer. No es pecado pensar diferente, lo que es pecado es no sentarse para encontrar en qué coinciden para bien de muchos que lo necesitan.

Agradece el espacio brindado y confirma que seguirán atendiendo los llamados de la Junta Directiva Nacional, o pedirán los espacios para mantenerlos debidamente informados.

Trata de estar en comunicación constante con la Presidenta y con el Gerente General Corporativo, y con algunos de los Directores con quienes tiene la oportunidad de conversar o que se encuentra en los distintos Comités por sus labores en Popular Pensiones, o porque están en el movimiento con sus organizaciones, como el Sr. Díaz Vásquez o el Sr. Espinoza Guido.

Manifiesta que deben seguir adelante, el país lo merece y el Banco Popular tiene un reto histórico para poder cumplirlo.

La Secretaria del Directorio Nacional, Sra. Mora Chacón, agradece el espacio y menciona que, desde que todo esto inició, el hecho de que la Junta Directiva Nacional los invitara los hace sentir que están pendientes de todo lo que se ha venido haciendo.

Agradece las palabras del Director, Sr. Espinoza Guido y confirma que así es la Asamblea de Trabajadores, así se tiene que ver; los miembros son "ave de paso" en estos puestos y la idea es que quede bien sembrado ese sentir de lo que realmente son y, dentro de eso, que otros lo continúen.

Cree que eso es lo que se pretende y ratifica que deben darle nuevamente ese posicionamiento a la Asamblea de Trabajadores.

Afirma que algo que deben tener claro es que están en un punto donde deben saber manejar muy bien toda la estrategia y en lo personal considera que son como las piezas del ajedrez para que el Banco Popular tenga realmente, dentro de algún tiempo, el nombre más alto de lo que hoy lo tiene.

Considera que ese es el reto y es la tarea, deben ser mediadores pero mediadores de verdad en la búsqueda de esa paz, de la conciliación con los sectores, pero más que eso plantear las propuestas para poder sacar este país adelante.

Las personas han confiado en la Asamblea de Trabajadores pero también confían en la persona que se ve, que es el Presidente, Sr. Faith Bonilla, liderando todo esto; por ende, todavía con mucha más razón deben darle el apoyo.

Reitera el agradecimiento a la Junta Directiva Nacional y a la parte administrativa por ese apoyo que han sentido.

El Vocal 1 del Directorio Nacional, Sr. Monge Fernández, menciona que es un tema que ya venía discutiéndose y está en las actas, inclusive en la última sesión mantenida de rendición de cuentas del Conglomerado al Directorio Nacional insistió en el tema porque para nadie era un secreto que hace rato que Costa Rica urgía de una alta dosis de diálogo y de convergencia democrática.

Si había algo que mencionaban es que había que recuperar confianza, volverse a ver a los ojos con confianza. Hay un Gobierno con serios problemas y a nadie le sirve.

Hoy vio un artículo donde se solicitaba que se sustituyera la figura del Presidente por un equipo cuasigolpista, viniendo de un liberal que no sabe distinguir entre libertad económica y libertad política, le parece que es gravísimo que ya haya personas tratando de desconocer la institucionalidad democrática y se ha dicho que se van a apegar siempre a esa institucionalidad democrática, independientemente de las diferencias que puedan tener en democracia.

Ciertamente esto será un ejercicio que no solo es fundamental para reducir la tensión y para "descarburar" a muchos sectores que no se sienten escuchados. No van a hacer acá un análisis de si el Gobierno lo ha hecho o no lo ha hecho, evidentemente hay muchos sectores que no lo sienten

así y que son sectores que tienen hambre, que no tienen empleo, que no son necesariamente los que podrían estar hoy de acuerdo o no con su posición manifiesta en las calles, pero lo cierto es que en el caso de lo que se está impulsando, es más que urgente para bajar tensión.

Ratifica que ya es evidente que hay sectores interesados en cuestionar, por una u otra razón, la institucionalidad democrática y el Estado Social de Derecho, que le parece que son los dos pilares que aquí se están defendiendo de frente, más allá de las cosas concretas que se vayan a generar en lo coyuntural, que son el tema fiscal, el tema de la reactivación económica y el tema de empleo en el marco de una agenda nacional de desarrollo, porque lo que debería seguir, efectivamente, es que este sea un foro de reflexión permanente, que para eso inclusive, en el espíritu de la atención de la Asamblea y en su redacción se habla de esto como el gran foro de diálogo nacional.

Confirma que deben tener mucho cuidado con la parte de política, tienen muchos actores, la metodología está orientada para que no lleguen a ese punto de votación que les podría complicar enormemente llegar a acuerdos, independientemente de que los puedan matizar.

Ahí habría que tener mucho cuidado de que puedan sistematizar adecuadamente todas las opiniones, que las personas sientan que están representadas en esas opiniones, que no se ha excluido sino que es un proceso inclusivo que les permita llevar esas propuestas a la opinión pública y, por supuesto, al Gobierno y al Poder Legislativo, si es que en el caso del Gobierno están en la línea, pareciera que sí y deben esperar a ver si es cierto.

Están en la línea de que aquello que se genere en esta plataforma pueda ser debidamente considerado.

Menciona que tiene sus aprehensiones, porque es un Gobierno acorralado, es un Gobierno que está con un par de tanques de oxígeno de COVID-19 y en esas circunstancias y con el tema fiscal encima, tiene la impresión de que posiblemente encuentren algún calor en la Asamblea Legislativa en algunos diputados y en algunos sectores también que les permitan, fuera de la Asamblea Legislativa, validar algunas de estas propuestas por la importancia, la legitimidad y la credibilidad que tiene la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Confirma que no será fácil porque el país está pasando por un gran vacío de legitimidad y de credibilidad, no solo en la Presidencia sino en otras instituciones. Llenar ese vacío no es su misión, sino que están contribuyendo a generar propuestas ante el vacío de liderazgo y de proposiciones del Gobierno y de la Asamblea Legislativa, y eso lo han hecho saber de manera muy clara a las autoridades de Gobierno cuando los han llamado, a los diputados que se han acercado, que al final la responsabilidad es de quienes fueron electos para eso y que aquí están, básicamente, contribuyendo como ciudadanos, como sectores interesados y que Costa Rica salga de este momento tan complicado y con el menor daño posible de las libertades individuales y colectivas y a la democracia.

El Directorio Nacional, con el Sr. Faith Bonilla a la cabeza, ha dado muestras de madurez, de mesura en las declaraciones; cree que eso es importante y ahora entran en un escenario complicado con las organizaciones, donde esperan que todos sientan que sus voces han sido reconocidas y plasmadas en algunos de los planteamientos que se harán.

Hoy a las 7:30 p. m. tendrán una reunión con el grupo técnico, con la Secretaría y la coordinación técnica del proceso para empezar a avanzar en la implementación del proceso.

Agradece a la Junta Directiva Nacional y a los compañeros del Directorio Nacional, a la Coordinadora Ejecutiva, que por supuesto sin ellos no habrían podido llegar y sin el apoyo de la Junta Directiva, con ese impulso unánime que le dieron al proceso.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, confirma que este trabajo no habría sido el éxito que ha sido sin la Sra. Edith Ramírez Moreira y todo el equipo de colaboradores del Directorio Nacional. Sin ellos, la verdad es que no habrían avanzado como lo han hecho hasta hoy. Su reconocimiento por el apoyo incluso sábados, domingos y a deshoras recibiendo informaciones.

Ese es el complemento y les tienen gran cariño y aprecio por todo lo que hacen por el Banco Popular, primero, porque lo quieren mucho; por la Asamblea de Trabajadores y ahora también por el país.

Desea resaltar eso para que quede en actas de esta Junta Directiva.

La Vocal 2 del Directorio Nacional, Sra. Blandón Camareno, externa su saludo a los miembros de la Junta Directiva Nacional, así como a sus compañeros del Directorio Nacional, a la Coordinadora de la Asamblea de Trabajadores y señala que este foro multisectorial lo ve como el Arca de Noé, están en plena construcción, están construyendo el arca, todos están abiertos a participar para llegar a un buen puerto porque se viene una etapa bastante crítica. Enfatiza en que aquí lo importante es construir para Costa Rica.

Indica que desde el 1º de septiembre del 2018, a estos cuatro Directores de la Asamblea de Trabajadores y a esta Junta Directiva se les dio una misión y, en realidad, hablando por el Directorio Nacional, en lo personal los ve como su segunda familia.

Manifiesta que de ellos aprende definitivamente y con el pasar de estos años, la Asamblea de Trabajadores ha ratificado la confianza que les tienen de seguir adelante con el barco que se llama Asamblea de Trabajadores, que es un barco bastante fuerte porque hay convergencia de todos los sectores y hay de todo, pero han salido adelante con todo y sinceramente, han cumplido, han dado el paso adelante por Costa Rica.

Cuentan con el respaldo de las organizaciones de la Asamblea de Trabajadores, lo cual los llena de mucha tranquilidad, pero confirma que los cuatro miembros del Directorio Nacional dieron el paso adelante juntos, siempre de la mano y es lo que siempre agradecerá, que los cuatro siempre han caminado de la mano, en los dos años que tienen en ejercicio no han tenido ningún desacuerdo.

Como en toda familia, puede haber desacuerdos, pero pasan siempre anteponiendo los intereses de la Asamblea de Trabajadores, que será siempre primero.

Ahora tienen una segunda misión que es Costa Rica, de la mano con todas las organizaciones que decidieron firmar los 8 principios y son todas bienvenidas, son 152 organizaciones que dijeron sí a una construcción de una metodología constructiva y no destructiva. Implica construir desde el pasado, construir el presente y soñar en el futuro.

Reitera el agradecimiento a la Junta Directiva Nacional por el apoyo en este proceso que se necesitará muchísimo, la parte política hay que cuidarla bastante, la imagen de la Asamblea de Trabajadores y del Banco Popular está en juego en este momento y a la cabeza está el Sr. Faith Bonilla, quien ha hablado serenamente, de un modo muy directo que lo caracteriza, su estilo es así, directo y al grano, que es como a las personas les gusta que les hablen porque hay mucho grado de desconfianza en estos momentos y es normal que lo haya.

Hay mucha desconfianza de parte de la población ante los últimos acontecimientos que se han dado.

Agradece a la Junta Directiva Nacional, a la Gerencia General Corporativa, a los compañeros del Directorio Nacional, a quienes quiere bastante desde la distancia, desde Siquirres, Limón, y a los compañeros de la Asamblea de Trabajadores, a quienes también les extiende su más profundo agradecimiento, espera que todos se cuiden bastante, que tengan una excelente noche y a seguir adelante.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece a los miembros del Directorio Nacional su presencia el día de hoy y toda la información que han compartido. Eso los motiva a seguir adelante. Por ende, mociona para:

Dar por atendido el acuerdo JDN-5776-ACD-944-2020-Art-5, mediante el cual se instruyó a la Secretaría General a fin de coordinar una reunión con Directorio Nacional para conversar acerca del Foro Multisectorial de Diálogo Social.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por atendido el acuerdo JDN-5776-ACD-944-2020-Art-5, mediante el cual se instruyó a la Secretaría General a fin de coordinar una reunión con Directorio Nacional para conversar acerca del Foro Multisectorial de Diálogo Social”. (963)

Finalizan su participación virtual los miembros del Directorio Nacional, Sr. Fernando Faith Bonilla, la Sra. Grethel Mora Chacón, la Sra. Fabiola Blandón Camareno y el Sr. Guido Monge Fernández, así como la Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores, Sra. Edith Ramírez Moreira, al ser las **diecisiete horas con cincuenta y seis minutos**.

ARTÍCULO 3

Aprobación del orden del día.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone retomar el orden del día y conocerlo para su aprobación:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5776.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos:

4.1.- Correspondencia Resolutiva:

4.1.1.- Reunión con el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para conversar acerca del Foro Multisectorial.

4.2.- Asuntos de Comisiones:

Comité Corporativo de Auditoría:

4.2.1.- El Comité Corporativo de Auditoría recomienda a la Junta Directiva Nacional, a la luz del oficio AG-123-2020 de la Auditoría Interna, que actualice las fechas de calendarización de los informes trimestrales de seguimiento a recomendaciones de Auditoría Externa, para que sean

presentados ante el Comité Corporativo de Auditoría con periodicidad trimestral en la segunda semana de abril, julio, octubre y enero. (Ref.: Acuerdo CCA-21-ACD-156-2020-Art-8)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos:

4.2.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos recomienda aprobar el *Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-25-Acd-104-2020-Art-4)

4.2.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva, para consideración, los criterios DIRJ1579-2020 y AJD-091-2020, junto con el oficio AG-107-2020, donde la Auditoría Interna hace varias observaciones a la adopción por parte del Banco de las directrices presidenciales MP-039, MP-099 y MP-102, según se consigna en el acuerdo JDN-5724-Acd-333-2020-Art-10.

Además, informa a la Junta Directiva Nacional que, en consonancia con los criterios mencionados, esa Comisión considera que el Banco Popular no está obligado a rendir cuentas al Consejo de Gobierno, pues no es un ente estatal, y como se ha señalado en ocasiones anteriores, el acatamiento de estas directrices fue un acto de voluntad del propio Banco. (Ref.: Acuerdo CTAJ-28-ACD-124-2020-Art-5)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le envía nota al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, en relación con la negociación de la Convención Colectiva. (Ref.: Oficio S-470-2020)

5.2.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le informa al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, que el criterio legal externo de Sibanco, relacionado con el tema del Pasivo Laboral, será entregado por parte del profesional en Derecho hasta el lunes 26 de octubre del 2020, razón por la cual hasta esa fecha será entregado dicho criterio. (Ref.: Oficio S-468-2020)

5.3.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, reunirse para tratar el tema de teletrabajo. (Ref.: Oficio S-479-2020)

5.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica la actualización de los representantes de la Administración en los diferentes Comités y Comisiones de esta Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-1616-2020)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 4

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5776.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber observaciones, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5776, celebrada el 19 de octubre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5776, celebrada el 19 de octubre del 2020”. (964)

ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, informa que hay un tema que ha circulado últimamente, en las últimas horas, por los medios e, incluso, por los medios internos y es el pronunciamiento de la Sala IV con respecto de unos artículos de la Convención Colectiva del Banco Popular.

Por lo que ha leído básicamente son dos cosas, pero quisiera tener un pequeño espacio para entender el tema.

Tal vez el Gerente General Corporativo y el Asesor Legal les pueden comentar específicamente qué implica este pronunciamiento porque también están a la luz de una nueva negociación de la Convención Colectiva y como esto lo lleva a cabo la Administración ya que la Junta Directiva Nacional no se involucra directamente, desea conocer lineamientos generales en ese sentido.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que ya la Sala Constitucional se pronunció y eliminó el pago de ₡100.000 que se les daba a los empleados en caso de que contrajeran matrimonio o por nacimiento de hijos o hijas; esto ya se establece en el fallo de dicho Tribunal que salió el pasado 14 de octubre y fue notificado la semana anterior tal cual se presentó y así lo están dictaminando también.

De acuerdo con esto no procedería ya, a partir de ahora, ningún pago por estos conceptos.

También se pronunció respecto de los 12 años del pago de la cesantía y no 20, es un proceso que estarán revisando directamente con la Dirección Jurídica y con el Sindicato, que ha venido insistiendo que esto debe pagarse sobre 20 años y no sobre 12. Esto lo estarán informándolo en la próxima sesión para determinar el impacto real de este aspecto.

El Director, Sr. Espinoza Guido, tiene una inquietud respecto de los pagos que se han hecho alrededor de esos dos artículos, tanto el beneficio por matrimonio y por nacimiento de hijos, como los pagos de cesantía de esos 8 años adicionales, de los 12 a los 20, consulta si está definiéndose que el Banco debe recuperar los pagos que se han hecho o no necesariamente, porque imagina lo complejo que debe ser eso.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, ratifica que deben analizar en la Dirección Jurídica el alcance, ya teniendo el fallo completo, para poder determinar las acciones que corresponda.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que esto le inquietó porque ha estado viendo en los comunicados internos el tema del nacimiento y matrimonio, pero también ya fallaron sobre la cesantía.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que hay un fallo que habla sobre el tema de los 12 años y le pidió al Director Jurídico que se sentaran a revisarlo, porque no le deja claro el alcance que tiene porque da la posibilidad, dentro del contexto, de que no se puede recurrir nada más pero no tiene claro el alcance que le están dando a lo interno, porque se sigue con la insistencia del pago de los 20 años, de que esto no procedía y por ello se reunirá con el Sr. Rojas Chinchilla para revisar, con el fallo, qué es lo que se está diciendo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que quedarán a la espera de lo que se analice.

ARTÍCULO 6

El Director, Sr. Díaz Vásquez, consulta qué ha sucedido con el estudio que se pidió con respecto del salario del Auditor Interno; no necesita que le den una respuesta hoy, pero podría ser el miércoles. Además, qué ha sucedido con el asunto de la queja planteada, que debían dar una respuesta.

La Presidenta, Sra. Badilla López, responde que esa respuesta se dio el día que él no asistió a la sesión.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, menciona que el próximo miércoles planteará una situación sobre lo mismo para no atrasar hoy.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aclara que el primer tema lo van a revisar con el Asesor Legal.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, manifiesta que ese tema se planteó hace mucho rato ya, hace bastantes meses y se les dijo que se estaba haciendo un estudio y revisión sobre el salario del Auditor Interno. Sugiere que no se le olvide a ninguno de los Directores que están presentes. Propone verlo el próximo miércoles.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que se revisarán los acuerdos y todo lo que se ha tomado en relación con ese tema para tenerlo bien claro.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, recuerda que también habían solicitado anteriormente dar un monitoreo por parte de la Junta Directiva Nacional, sobre el avance de los procesos en relación con el Banco Popular. Manifiesta que habían solicitado algo al respecto y les indicaron que estaban en la Dirección de Gestión.

Además, pregunta cómo van en relación con la segunda fase de los arreglos de pago a raíz del COVID-19. Ya han pasado casi dos meses y al menos deberían recibir un avance de cómo van con ese proceso. Esa es una información que tal vez les puede facilitar el Gerente General posteriormente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que sería un informe de cómo se ha tratado el tema.

Indica que el tema de procesos viene incluido dentro de la propuesta de agenda del próximo miércoles; sin embargo, se han propuesto 19 procesos, con los que se iba a adelantar.

Cree que todos recuerdan que se habían mapeado 66 procesos, de los cuales solamente 19 se iban a trabajar. El nivel de avance que lleven es lo que se ignora, pero el miércoles tienen la intención de comentarles e informar hacia dónde van con esa ruta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que, efectivamente, para el próximo miércoles tienen una presentación sobre las prioridades, en términos generales, de los aspectos más importantes que deberían estar manejando en función de las reuniones que han mantenido con la Sra. Badilla López y con el Sr. Cruz Marchena, con el Auditor Interno y con la Dirección Corporativa de Riesgo para determinar estos elementos estratégicos y también están mapeados los y procesos.

Y dentro de los procesos, los prioritarios son 19 procesos, de los cuales hasta el momento se llevan 4 y de acuerdo con la proyección, estaría terminándose para el 2023, lo cual no es de recibo y es parte de lo que van a estar comentando el miércoles próximo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que a solicitud de la Directora, Sra. Villegas Alvarado, se puede agregar un informe sobre el seguimiento que se le ha dado al tema de los arreglos de pago en la pandemia, porque ciertamente hace algún tiempo no reciben retroalimentación en ese sentido.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que están trabajando muy fuertemente con el tema de los arreglos de pago, muy concentrados en poder atender a las personas que se les han acercado buscando un mecanismo adicional con lo que tenían en la Ley de Usura.

Agrega que se estableció un mecanismo legal con el cual se puede estar formalizando estos aspectos, se han encontrado algunos clientes que no se quieren acercar al Banco, pese a que se les ha llamado y se les ha ofrecido los beneficios.

En este momento, la tarea de cada mes es lograr mantener las estimaciones en rangos correctos, por ejemplo, se está buscando que el indicador de mora mayor a 90 días no supere el nivel de 3,56 %, que es el registrado el mes anterior, por eso, para que las estimaciones no impacten tanto. Cada vez es más difícil acercarse a los clientes, porque se ha venido trabajando de mayor impacto a menor impacto, no obstante, se ha ido cumpliendo con las metas y se ha ido buscando tener las estimaciones en niveles adecuados teniendo en cuenta la situación que se está manejando.

Advierte que la gran mayoría de los clientes se está acogiendo a los periodos de gracia -principal e intereses- en virtud de que ya la gran mayoría no está trabajando o de que sus ingresos han sido impactados fuertemente. Asimismo, según los números que se ha presentado, hay cifras importantes de cartera en niveles que ya superan los \$400.000 millones, lo cual es la verdadera concentración del problema que se debe administrar el próximo año, dependiendo de cómo se vaya desarrollando la situación económica del país, se vaya generando empleo, los clientes se vayan incorporando a la fuerza laboral.

En estos días se presentará un informe actualizado, pues se había enviado uno, pero, lamentablemente, se incluyó dentro de los puntos informativos y no se pudo exponer, sin embargo, lo va a rescatar, para presentarlo con detalle.

ARTÍCULO 7

4.2.1.- El Comité Corporativo de Auditoría recomienda a la Junta Directiva Nacional, a la luz del oficio AG-123-2020 de la Auditoría Interna, que actualice las fechas de calendarización de los informes trimestrales de seguimiento a recomendaciones de Auditoría Externa, para que sean presentados ante el Comité Corporativo de Auditoría con periodicidad trimestral en la segunda semana de abril, julio, octubre y enero. (Ref.: Acuerdo CCA-21-ACD-156-2020-Art-8)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, expresa que la idea no es contar con un expositor para este tema, sino, sencillamente, adoptar esas fechas, pues ya el tema fue discutido en el Comité.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita a los miembros del Comité Corporativo de Auditoría que amplíen cuál es el fin de esta solicitud.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que la idea es homogenizar la presentación de informes, porque asumir la función de la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros ha sido un poco caótico, de hecho, se está sesionando tres veces por mes, para salir adelante, entonces, se pretende estandarizar de alguna manera la presentación de los informes, entre los cuales se incluye el seguimiento de las disposiciones o recomendaciones de la Auditoría Interna.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber consultas, ni observaciones, agradece a los compañeros por buscar esas oportunidades de mejora y mociona para:

Modificar el inciso 24 del acuerdo JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16, en los términos indicados.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Modificar el inciso 24 del acuerdo JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16, a fin de que se lea de la siguiente manera:

No. Inciso	Nombre del Informe	Área Responsable	Periodicidad	Fecha de entrega a la	Primera instancia	Segunda Instancia
------------	--------------------	------------------	--------------	-----------------------	-------------------	-------------------

				Comisión, Comité o JDN		
24	Informe de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Externa	Gerencia General Corporativa (UTEG)	Trimestral	Segunda semana de <u>abril</u> , <u>julio</u> , <u>octubre</u> , <u>enero</u>	Comité Corporativo de Auditoría	Junta Directiva Nacional Cuando sea necesario

(962)

(Ref.: Acuerdo CCA-21-ACD-156-2020-Art-8)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

4.2.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos recomienda aprobar el Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CTAJ-25-Acd-104-2020-Art-4)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, advierte que la unidad del Banco que se encarga del archivo es muy limitada y la persona titular está incapacitada por COVID-19 de tal manera que el Asesor Legal se preparó para hacer esta explicación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, conviene en que el Asesor Legal exponga este punto.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, como antecedentes, indica que el Banco Popular desde hace varios años tiene un sistema de archivo que le ha permitido desarrollar todo lo que establece una ley especial que habla sobre cómo administrar la información y el archivo de las entidades que están obligadas a hacerlo.

El Banco Popular tiene un Archivo Central que cuenta con varios departamentos y varios sistemas y a lo largo de los años ha venido trabajando con eso, sin embargo, en los últimos años y en este se planteó la solicitud de actualizar lo estipulado en el reglamento y que no solo pudiera tener un archivo del Banco, sino de todo el Conglomerado.

De esta forma, el objetivo principal de esta propuesta de reforma al reglamento de archivo es hacer esos cambios importantes para que cada una de las sociedades anónimas tenga su propio archivo, de acuerdo con la Ley Nacional de Archivos y sus reglamentos.

Así, se propone que a partir de ahora el reglamento incorpore elementos normativos donde incluya la necesidad de que los sistemas de archivo estén a cargo de las sociedades anónimas. Básicamente, se propone dar un ámbito conglomeral a la materia archivística bajo un solo reglamento, evitar la multiplicidad de reglamentos de la misma materia en el Conglomerado, establecer una autonomía funcional a las Sociedades bajo el amparo de una única norma.

En esa línea, se propone actualizar la normativa conexas bajo las demandas actuales de la materia archivística, establecer la separación y responsabilidades en los procesos técnicos y administrativos cuando así la legislación lo demanda, lo cual tiene que ver con los comités institucionales de selección y eliminación de documentos por sociedad, toda vez que los documentos tienen una vida útil para ser almacenados, de manera que, para poder decidir si después de cierto tiempo ya no se necesitan, se requiere un comité para analizarlos y, además, se deben rendir informes de desarrollo archivístico ante la Dirección General del Archivo Nacional por sociedad.

Comunica que la propuesta de reglamento se compone de unas disposiciones generales, donde se incluye la referencia normativa que lo respalda, sus actores y conceptos asociados, además de los Archivos Centrales del Conglomerado, donde se determinan funciones, responsabilidades y temas conexos a estos, así como los Archivos de Gestión, para los cuales se determina las funciones, responsabilidades y temas conexos.

Agrega que también se proponen los Archivos Regionales, que están en las sucursales, y los Comités Institucionales de Selección y Eliminación de Documentos del Conglomerado, de lo cual se establece la referencia normativa que respalda el establecimiento de estos comités y su funcionalidad.

Menciona que, para dar suficiente tiempo a las Sociedades Anónimas para hacer los cambios internos, se incluye un transitorio de seis meses para la puesta en práctica de este reglamento, con el objetivo de que establezcan los responsables internos de administrar la información y de que se realicen las coordinaciones con la Dirección de Archivo del Banco y todo lo que tiene ver con la operativa.

Esto, para evitar que se aprobara un reglamento y que la noche a la mañana las Sociedades Anónimas tuvieran que empezar a implementarlo sin el tiempo suficiente para organizarse.

Indica que este es, pues, el principal motivo de la modificación del reglamento y destaca que antes de conocerlo en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos se dio la posibilidad a las sociedades de emitir sus ideas al respecto, para, finalmente, solicitar hoy a esta Junta Directiva que la apruebe.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación y expresa que solamente tiene una duda, que es de dónde nace la inquietud de que el archivo sea conglomeral.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde que la Ley General de Archivos y su Reglamento establecen la obligación de que las entidades públicas, incluidas las no estatales como el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tengan en su operativa un departamento que siga todas las condiciones que establecen la ley y el reglamento, específicamente, habla de que las entidades que tengan personería jurídica y pertenezcan a los entes públicos también tienen la obligación de hacerlo.

Precisamente, después de un análisis jurídico, se consideró que, de acuerdo con la solicitud de archivo, tenían que incluir a las Sociedades Anónimas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, dice que, entonces, en resumen, el cambio es ese, es decir, que se incluye a las Sociedades Anónimas.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, contesta que, efectivamente, ya en el Banco siempre ha existido el reglamento y la normativa interna sobre todos los procesos de archivo y, ahora, las Sociedades Anónimas, las cuales tienen un sistema distinto, van a uniformarse para tener un solo sistema, de acuerdo con la Ley General de Archivo y su reglamento.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber inquietudes, mociona para:

1. Aprobar el Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría para que coordine la publicación del Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

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 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:

“1. Aprobar el Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en los siguientes términos:

Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1: El presente Reglamento se dicta de conformidad con el artículo 24 b de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento, y regula el funcionamiento del Sistema Archivístico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual estará conformado por:

- a) La Unidad Centro de Documentos, a cargo del Archivo Central, los archivos de gestión, de gestión centralizada, especializada y los archivos regionales del Banco Popular.
- b) Los archivos centrales, los archivos de gestión, de gestión centralizada, especializada y los archivos regionales de las sociedades.
- c) Comités de Selección y Eliminación de Documentos del Banco Popular y sus sociedades. La Unidad Centro de Documentos es el órgano asesor del Sistema.

Artículo 2: Para efectos de este Reglamento se entiende por:

a- **Archivo Central:** Es la unidad que centraliza la documentación generada por todas las unidades del Sistema Institucional de Archivos y que ha cumplido con el trámite administrativo que le dio origen, cumpliendo sus funciones como lo dicta el art 32 del Reglamento de la Ley Nacional de Archivos N° 7202 y demás artículos que le confieren atribuciones.

En este particular se entenderá como Archivo Central del Banco Popular a la Unidad Centro de Documentos y de igual manera deberá constituirse para cada sociedad su respectivo Archivo Central.

b- **Archivo de Gestión:** Son los archivos de las oficinas o unidades administrativas del Banco y las sociedades. Contienen su documentación en gestión con valor Administrativo-legal, por lo que es continua su utilización y consulta por la misma oficina en su operación ordinaria y colaboradores que por procedimiento deban acceder a dicha información, para ello,

estos son los responsables de responder al artículo 33 del Reglamento de la Ley Nacional de Archivos N° 7202 y demás artículos que le confieren atribuciones.

c- Archivos de Gestión Centralizados: son los archivos de gestión correspondientes a una Dirección, División o Subgerencia, en que se almacenan y administran los documentos de sus divisiones, áreas o unidades.

d- Archivo de Gestión Especializado: Es el archivo de documentos en trámite, especializado en alguna materia, por ejemplo, expedientes de crédito activos, expedientes de personal, expedientes de la Política Conozca su Cliente, expedientes de gestión de cobro, entre otros.

e- Autoridad Superior Competente: Unidad Administrativa competente para decidir e informar la apertura, cierre o fusión de oficinas.

f- Banco: Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

g- Certificado Digital: Mecanismo electrónico o digital mediante el que se pueda garantizar, confirmar o validar técnicamente:

1. La vinculación jurídica entre un documento, una firma digital y una persona.
2. La integridad, autenticidad y no alteración en general del documento, así como la firma digital asociada.
3. La autenticación o certificación del documento y la firma digital asociada, únicamente en el supuesto del ejercicio de potestades públicas certificadoras.
4. Lo demás que establezca esta Ley y su Reglamento.

h- Ciclo Vital de los Documentos: Son las edades del documento en los Archivos de Gestión, Archivos Centrales y Archivos Históricos o Finales.

i- CISED: Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.

j- Clase documental: está determinada por el procedimiento empleado para transmitir la información. Existen estas clases documentales:

1. Audiovisuales: combinan la imagen en movimiento y el sonido: filmes, cintas de vídeo, videodiscos, etc.
2. Gráfica: aquellos que emplean la imagen, signos no textuales, colores y otros para representar la información tales como mapas, planos, gráficos, fotografías, diapositivas, etc.
3. Sonoros: permiten grabar y reproducir cualquier sonido, tales como discos, cintas magnéticas, discos compactos, DVD, Blu-Ray, etc.
4. Textual: en donde los documentos transmiten la información mediante texto escrito.

k- CNSD: Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

l- Colaborador: Todas aquellas personas integrantes del conglomerado con un puesto que desempeñar y funciones establecidas en los Manuales de Puestos, ejerciendo y produciendo información frente al administrado y demás entidades involucradas.

m- Conglomerado: Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, conformado por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y las sociedades Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, Operadora de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Popular Sociedad Agencia de Seguros, Popular Valores. Puesto de Bolsa y las que a futuro se constituyan.

n- Documento de Archivo: Es una expresión testimonial, textual, gráfica, manuscrita o impresa, en cualquier lenguaje natural o codificado, así como en cualquier soporte que ha sido producida o recibida en la ejecución, realización o término de las actividades institucionales y que engloba el contenido, el contexto y la estructura permitiendo probar la existencia de esa actividad.

ñ- Firma Digital: Es un método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar su autría y su integridad. La firma digital del documento es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos, (denominados función hash), a su contenido y así generan una firma digital del documento.

o- Fondo documental: Conjunto de documentos custodiados por una organización o persona en el ejercicio de sus funciones.

p- Gestión de Documentos: Todas las funciones, actividades y procesos que en una organización se aplican a los documentos a lo largo de su vida para garantizar su producción, su autenticad, su integridad, su conservación, su fiabilidad y su disponibilidad para su mayor uso y servicio.

q- Nube: Sinónimo de computación en la nube (*cloud computing*), servicios en la nube, informática en la nube, nube de cómputo, nube de conceptos o simplemente "la nube", es un paradigma que permite ofrecer servicios de computación a través de una red, usualmente, Internet.

r- Principio de Orden Original: Principio que plantea que se debe respetar el orden de producción de los documentos de archivo del ente productor, respetando el Ciclo Vital de los documentos y sus diferentes edades.

s- Principio de Procedencia: Principio que plantea que cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en este la integridad y carácter seriado de los documentos.

t- Sistema Institucional de Archivos: Es el conjunto de archivos de gestión de una entidad que se encuentran regulados por una unidad rectora denominada archivo central.

u- Sistema Nacional de Archivos: Todos los archivos públicos del país sumados aquellos privados y particulares que por voluntad propia decidan unirse al sistema.

v- Sociedades: Entes del Conglomerado Financiero Banco Popular:

1. Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A.
2. Operadora de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A.
3. Popular Seguros, Correduría de Seguros, S. A.
4. Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A.

Y las que a futuro se constituyan.

w- Tablas de Plazos: Instrumento en el que constan todas las series y tipos documentales producidos o recibidos en una Oficina o Institución, en el cual se anotan todas sus características y se fija el valor administrativo y legal.

x- Tipo Documental: Unidad documental producida por un organismo en el desarrollo de sus funciones cuyo formato, contenido y soporte son homogéneos. Puede presentarse en forma individual (carta, circular) o compuesto (expediente, acta, licitación).

y- Valores Documentales:

- Valor Administrativo: es el valor que tiene un documento en la gestión u operación activa de los asuntos de las organizaciones. Dicha utilidad se ve reflejada como soporte y testimonio de las actuaciones, procedimientos y actividades administrativas de una organización.
- Valor Científico-Cultural: es aquel que posee el documento como fuente primaria para la historia, al servir como testimonio y reflejo del desarrollo de la realidad nacional.
- Valor Legal: es el valor que tienen los documentos que sirven de prueba para efectos legales.

Artículo 3: Los archivos del Conglomerado deben contar con las medidas de seguridad e infraestructura adecuadas (local, estantería, materiales, mobiliario, equipo técnico y contra incendios) que permita una buena conservación de los documentos.

Los Archivos del Conglomerado deben contar al menos con tres áreas definidas: administrativa, de consulta y de depósito.

Los encargados de los archivos del Conglomerado con el apoyo de altos mandos, deberán cumplir y velar por que se ejecuten en sus respectivas oficinas una adecuada conservación y preservación documental que indican los artículos 83 y 84 del Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, así como también observar las disposiciones emanadas por la Unidad Centro de Documentos en el caso del Banco y por los Archivos Centrales de cada sociedad, así como por los respectivos Comités Institucionales de Selección y Eliminación de Documentos de cada entidad del Conglomerado.

Artículo 4: El fondo documental que se conserva en los archivos se organizará por medio de los sistemas de clasificación y los métodos de ordenación archivísticos que defina la Unidad Centro de Documentos del Banco Popular, o el Archivo Central en el caso de las sociedades. Siempre se deberán respetar los principios de procedencia y orden original de los documentos.

Artículo 5: Los Archivos del Conglomerado deben administrar los documentos de acuerdo con lo que establecen los artículos 24 y 30 de la Constitución Política, los artículos 10 y 42 de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos, Ley 8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, la Ley 8204 sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Ley 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Reglamento de la Ley 7202, Reglamento de la Ley 8204, Reglamento a la Ley 8454, Reglamento a la Ley 8968 y este Reglamento y demás normativa que deba ser acatada.

Artículo 6: Para eliminar documentos en los Archivos del Conglomerado se debe contar con las tablas de plazos de conservación de documentos, aprobadas por el Comité Institucional de Selección y Eliminación Documental y por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación Documental, para los casos que así lo requieran.

En caso de eliminaciones no autorizadas o en desacato a lo establecido en las tablas de plazos, se aplicará lo dispuesto en los artículos 35 y 36 de la Ley 7202.

Artículo 7: La documentación que se custodia en los Archivos del Conglomerado y sus Fondos Documentales, no podrá salir del Banco Popular ni de sus sociedades, salvo en dos casos:

- Exposiciones, para lo que se requerirá la autorización del Subgerente General de Operaciones o su delegado en el caso del Banco, el Gerente General de la sociedad, o su delegado.
- Requerimiento de cualquier órgano del Poder Judicial o ente fiscalizador externo.

Cuando así se requiera, la documentación podrá ser reproducida por los medios más convenientes que garanticen su integridad. En todo caso se deberá dejar constancia que indique dónde se encuentra la documentación y el acta de recibido de la misma.

CAPÍTULO II

DE LOS DIFERENTES ARCHIVOS

Sección I

Archivos Centrales de las Sociedades que conforman el Conglomerado

Artículo 8: La Unidad Centro de Documentos es la unidad técnico-administrativa del Sistema Archivístico Institucional del Banco Popular, y es la unidad asesora del Sistema Archivístico Institucional de las Sociedades.

La Unidad Centro de Documentos es la encargada de reunir, conservar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación producida y recibida en el Banco Popular, que esté cumpliendo su vigencia administrativa y se conserve por razones legales o de valor científico o cultural. Administrativamente, depende de la División Bienes y Servicios.

Cada jefatura del Banco Popular es la encargada de controlar y hacer efectivas las disposiciones emanadas de la Unidad Centro de Documentos y el Comité Institucional de Selección y Eliminación.

En el caso de las sociedades, los respectivos Archivos Centrales son las unidades técnico-administrativa en materia archivística en cada sociedad, y son los encargados de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación producida y recibida en cada sociedad y que esté cumpliendo su vigencia administrativa, y se conserve por razones legales o de valor científico o cultural.

Cada jefatura de las sociedades es la encargada de controlar y hacer efectivas las disposiciones emanadas del Archivo Central y el CISED.

Artículo 9: Son funciones de los Archivos Centrales del Conglomerado las indicadas en el artículo 42 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, su reglamento en el artículo 32 y demás artículos o normativa aplicable bajo este Nombre.

Artículo 10: El responsable de la Unidad Centro de Documentos y de los archivos Centrales de las entidades del Conglomerado será un profesional en Archivística, a quien le corresponde administrar y desempeñar las funciones archivísticas de la respectiva entidad, así como servir de enlace con el Sistema Nacional de Archivos, de conformidad con lo que establece la Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento.

Artículo 11: En la Unidad Centro de Documentos se reunirán los documentos custodiados por los archivos de gestión, de gestión centralizada, especializada y los archivos regionales del Banco, los cuales deberán ser remitidos dentro del periodo que fijan las tablas de plazos de conservación de documentos.

La documentación por remitir a la Unidad Centro de Documentos deberá estar preparada cada año según las siguientes especificaciones:

- a) La Unidad Centro de Documentos elaborará un cronograma de remisiones documentales para cada oficina del Banco Popular, de modo que pueda planificarse este proceso de acuerdo con el procedimiento establecido en el Instructivo de Transferencias Documentales emitido por dicha Unidad.
- b) La remisión de los documentos de los archivos de gestión de las diferentes unidades administrativas a la Unidad Centro de Documentos debe hacerse de acuerdo con el procedimiento que establezca la Unidad Centro de Documentos.

Los Archivos Centrales de las sociedades reunirán los documentos custodiados por los archivos de gestión, de gestión centralizada, especializada y los archivos regionales, los cuales deben ser remitidos dentro del período que fijan las tablas de plazos de conservación de documentos y según el cronograma y procedimiento que disponga el respectivo Archivo Central.

Artículo 12: En caso de que alguna unidad administrativa de las Entidades que conforman el Conglomerado sea cerrada temporal o definitivamente, la Jefatura inmediata de la unidad administrativa en cuestión deberá realizar la transferencia documental cumpliendo los procedimientos establecidos por la Unidad Centro de Documentos en el caso del banco o por el Archivo Central de la respectiva Sociedad en el caso de las Sociedades.

La decisión de cierre temporal o definitivo debe ser comunicada por la Autoridad Superior Competente en forma oportuna al Encargado del respectivo Archivo Central de las sociedades que conforman el Conglomerado o al Encargado de la Unidad Centro de Documentos en el caso del Banco Popular, para que este asegure el traslado de la documentación resultante y las demás coordinaciones pertinentes.

En caso de fusión de dos o más unidades administrativas, la nueva unidad asumirá la documentación de las unidades anteriores, convirtiéndose así en la responsable de la documentación. Dicha decisión debe ser comunicada por la Autoridad Superior Competente en forma oportuna al jefe del respectivo Archivo Central de las sociedades, o a la Unidad Centro de Documentos en el caso del Banco Popular, para las coordinaciones pertinentes.

En caso de la apertura de nuevas oficinas, la Autoridad Superior Competente deberá comunicar y solicitar al jefe del respectivo Archivo Central de las sociedades, o a la Unidad Centro de Documentos en el caso del Banco Popular, el registro de la nueva oficina y la creación de las siglas para la nueva oficina; las cuales serán incluidas en la lista oficial de oficinas y siglas institucionales que el respectivo Archivo Central publica.

Bajo lo anterior, el respectivo archivo central deberá realizar el ajuste en cuanto a nomenclaturas, descripciones y codificación del cuadro de clasificación, así como dejarlo establecido en la ficha de identificación del ente.

Artículo 13: La selección y eliminación de documentos en los archivos del Conglomerado de Archivos la realiza cada una de las unidades administrativas que tengan tabla de plazos vigente. Siempre de acuerdo con lo que establezcan las tablas de plazos de conservación de documentos o las valoraciones parciales aprobadas por los Comités Institucionales de Selección y Eliminación de Documentos del Banco Popular o de las sociedades que conforman el Conglomerado, y debe ser autorizada por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, según lo establece la Ley del Archivo y su Reglamento, para los casos que así lo requieran.

La eliminación documental consiste en convertir en material ilegible los documentos, según la vigencia establecida en la tabla de plazos. La eliminación documental puede realizarse en los archivos de gestión de las Entidades que conforman el Conglomerado y en sus Archivos Centrales.

La eliminación documental debe hacerse de acuerdo con el procedimiento que establezca el respectivo Archivo Central, para lo cual las entidades también deberán vigilar y controlar tal procedimiento.

La eliminación de documentos sin observar lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 7202 será penada conforme lo dispuesto en el artículo 36 la Ley 7202 y su Reglamento.

Artículo 14: La Unidad Centro de Documentos puede capacitar, de así requerirse, a los encargados de los archivos de gestión, de gestión centralizada, especializada, los archivos regionales y los Archivos Centrales de las Sociedades, o a cualquier otro funcionario relacionado con la actividad documental del Conglomerado, para que organicen los archivos de conformidad con la legislación conexas.

Los Archivos Centrales deberán capacitar a los colaboradores encargado de los Archivos de Gestión, de gestión centralizada, especializada, y los archivos regionales que conformen la sociedad y capacitar a los colaboradores relacionados con la actividad documental de dicha Sociedad.

Artículo 15: El respectivo Archivo Central del Banco y de cada Sociedad deben elaborar, por escrito, el Informe Anual sobre el Desarrollo Archivístico del Banco Popular y de cada una de sus sociedades, el cual debe enviarse a la Dirección General del Archivo Nacional en el mes de marzo de cada año. Se debe elaborar dicho informe en concordancia con lo que establece el artículo 42 inciso j de la Ley del Archivo.

Artículo 16: Para la implementación de cualquier tecnología que afecte el manejo documental de las entidades que conforman el Conglomerado deberá oírse al respectivo Archivo Central.

Artículo 17: Los documentos originales contenidos en micropelículas, discos ópticos, magnéticos o de cualquier otro soporte que se hayan realizado en cualquier unidad administrativa de las Unidades que conforman el Conglomerado serán custodiados en los respectivos Archivos Centrales.

Artículo 18: La documentación se digitalizará o bien se le aplicará cualquier otro proceso tecnológico aceptado legalmente, presente o futuro, al menos por alguna de las siguientes razones:

- a) Medida de Contingencia: Para salvaguardar el Fondo Documental ante un siniestro.
- b) Respaldo: Para salvaguardar el Fondo Documental. Dicho respaldo se desarrollará de manera controlada posterior al análisis del contenido.
- c) Referencia: Forma de indexación de documentos para agilizar los trámites administrativos y de investigación.

Lo anterior bajo la observación y aplicación de los lineamientos, requerimientos tecnológicos y normativos que se disponga por parte del Archivo Nacional y el respectivo Archivo Central para cumplir con los temas de originalidad, fehaciencia y veracidad de esas digitalizaciones.

Igualmente, estas medidas no representan en ninguna medida la sustitución del documento original o su eliminación; en cualquier soporte por el documento digitalizado; simplemente estas medidas se habilitan para agilizar la consulta frecuente de los documentos, evitar la excesiva manipulación del original o la referencia digitalizada de un documento que por un siniestro se perdió o sufrió un deterioro significativo.

Sección II

Los Archivos de Gestión

Artículo 19: Los archivos de gestión son los existentes en cada una de las unidades administrativas (unidades, áreas, secciones, Direcciones) del Conglomerado. En estos se custodia el testimonio documental de la producción de información, y ejecución de las funciones y deberes otorgados a cada unidad administrativa La jefatura debe designar por escrito quién será el colaborador responsable de administrar los archivos de gestión de sus respectivas unidades.

En el caso del Banco Popular, dicha designación debe comunicarse por escrito al jefe de la Unidad Centro de Documentos dentro de los ocho días hábiles siguientes a la designación, mientras que, en el caso de las sociedades, la comunicación

de la designación de los responsables de los Archivos de Gestión deberá ser comunicado a la jefatura del respectivo Archivo Central de las sociedades.

La respectiva Gerencia General de las Entidades que conforman el Conglomerado podrá disponer cuáles Unidades administrativas tendrán un archivo de Gestión Centralizado que brinde servicio a las diferentes áreas que las conforman, cuando así se considere conveniente dada la similitud de funciones o por regionalización.

Artículo 20: Son funciones de los responsables de los Archivos de Gestión del Conglomerado:

- a) Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación de la unidad administrativa a que pertenecen.
- b) Coordinar con la Unidad Centro de Documentos, en el caso de las áreas del Banco Popular, o con el Archivo Central de la sociedad, la ejecución de políticas archivísticas de la entidad en concordancia con la Ley 7202 y su reglamento, sumando además toda la normativa aplicable
- c) Colaborar en la elaboración de las tablas de plazos de conservación de documentos de sus respectivas unidades administrativas, de conformidad con los lineamientos de la Ley 7202 y su reglamento, así como de los respectivos Comités Institucionales de Selección y Eliminación de Documentos del Banco o sociedad.
- d) Velar por que en el respectivo archivo de gestión no sean eliminados documentos en contra de lo dispuesto por el artículo 6 de este Reglamento, e informar de cualquier aparente violación a lo indicado en dicho artículo, dejando evidencia de ello, tanto a su Jefe como al Jefe de la Unidad Centro de Documentos en el caso del Banco o al jefe de Archivo Central en el caso de la sociedad
- e) Coordinar y ejecutar las transferencias documentales o la eliminación de documentos de conformidad con los plazos establecidos en las tablas de plazos hacia la Unidad Centro de Documentos en el caso del Banco y con el Archivo Central en lo que corresponde a las sociedades.
- f) Usar todas las herramientas que se desarrollen desde el Archivo Central o Unidad Centro de Documentos del Banco, según corresponda, para que la función y el tratamiento archivístico se cumpla según la normativa vigente, tanto interna como externa.

Sección III

Los Archivos Regionales

Artículo 21: Los archivos regionales son los archivos de las diferentes regiones administrativas del Conglomerado que, por similitud de actividades y funciones, así como por su cercanía geográfica, podrán disponer de un archivo regional único que brinde servicio a las diferentes unidades administrativas que los componen.

Estos archivos serán los encargados, de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación producida y recibida por las unidades que le componen, así como cualquier otra función que le asigne la respectiva Gerencia General, en concordancia con la Ley 7202 y su Reglamento.

Para la implementación de los archivos regionales en el Banco Popular, la UCD deberá realizar un estudio técnico para determinar la viabilidad, requerimientos y condiciones para la creación de archivos regionales en una zona determinada; estudios que deberán ser solicitados por la Gerencia General del Banco Popular.

En cuanto a la implementación de Archivos Regionales en las sociedades, la Unidad Centro de Documentos podrá asesorar a los Archivos Centrales de las sociedades en el estudio y determinación final de instaurar esta figura archivística.

Artículo 22: El responsable del archivo regional debe administrar las funciones archivísticas de su unidad y de todas las unidades administrativas que la componen, así como servir de enlace con la Unidad Centro de Documentos y el CISED en el caso del Banco.

En el caso de las sociedades, son estas mismas las que determinarán el enlace entre el archivo regional, el Archivo Central y el CISED.

Artículo 23: Son funciones de los archivos regionales, entre otras, las siguientes:

- a) Reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación de las diferentes unidades administrativas que integran la región.
- b) Coordinar con la Unidad Centro de Documentos, en el caso de las áreas del Banco Popular, o con el respectivo Archivo Central en el caso de las sociedades, la ejecución de políticas archivísticas de la Institución en concordancia con la Ley 7202 y su Reglamento.
- c) Capacitar y asesorar a los encargados de los archivos de gestión de las diferentes unidades administrativas de los archivos que integran la región, o a cualquier otro funcionario relacionado con la actividad documental, para que organicen los archivos de conformidad con normativa vigente.
- d) Usar todas las herramientas que se desarrollen desde el Archivo Central o Unidad Centro de Documentos del Banco, según corresponda, para que la función y el tratamiento archivístico se cumpla según la normativa vigente, tanto interna como externa.

CAPÍTULO III

DE LOS COMITÉS DE SELECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS (CISED) DEL CONGLOMERADO

Artículo 24: Créase un Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos en las Entidades que conforman el Conglomerado, que estará integrado por un representante de la respectiva Gerencia General, uno de la Consultoría Jurídica del Banco y el Jefe de la Unidad Centro de Documentos, en el caso del Banco, o el jefe del Archivo Central de cada Sociedad.

Este comité deberá sesionar como Órgano colegiado según lo establecido por el Capítulo Tercero De los Órganos Colegiados de Ley General de la Administración Pública.

Artículo 25: Los Comités Institucionales de Selección y Eliminación de Documentos de las Entidades que conforman el Conglomerado podrán invitar a sus sesiones a cualquier persona, la cual asistirá a las sesiones con voz, pero sin voto, de conformidad con el Reglamento de la Ley 7202 en el artículo 21 y el numeral 54 de la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 26: Los CISED tendrán las siguientes funciones:

- a) Evaluar y determinar la vigencia administrativa y legal de los documentos. Para ello establecerán las tablas de plazos de conservación institucional con apego a la Ley, y las someterán a aprobación de la Jefatura de la unidad administrativa correspondiente de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Archivo Central de la Sociedad o la Unidad Centro de Documentos en el caso del banco.
- b) Someter a la aprobación de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos las tablas de plazos, para los casos que así lo requieran.
- c) Consultar a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos cuando deba eliminar documentos que hayan finalizado su trámite administrativo y no existan tablas de plazos aprobadas. Para los casos que así lo requieran.
- d) Determinar cuáles documentos y con qué finalidad deben ser microfilmados, digitalizados o sometidos a cualquier otro proceso tecnológico presente o futuro.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 27: Todos los colaboradores de las entidades que conforman el Conglomerado Banco Popular quedan obligados, por este Reglamento, a acatar lo siguiente:

- a) Cuidar de los documentos como propiedad institucional, lo que implica evitar colocarlos en el suelo, rayarlos, hacerles tachaduras, utilizar indiscriminadamente grapas y prensas, y en general cualquier manipulación que atente contra su debida conservación.
- b) Respetar el valor administrativo, legal y científico-cultural de los documentos.
- c) Hacer un correcto uso de la información.

- d) No eliminar documentos en contra de lo dispuesto por el artículo 6 de este Reglamento.
- e) Acatar lo dispuesto en la Ley 8204, sus reglamentos y demás normativa aplicable.
- f) Respetar las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables en la materia de administración y uso de los documentos, tales como confidencialidad y acceso a la información.

Artículo 28: El incumplimiento de cualquiera de los principios y normas específicas que regulan la actividad descrita en este reglamento será sancionado de conformidad con lo que al respecto dictan la Leyes 7202, 8204, 8454, 8968 y otras leyes aplicables, sus Reglamentos, así como cualquier otra normativa vigente en relación con esta materia.

El presente Reglamento deroga el "Reglamento del Sistema de Archivo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal", aprobado en la Sesión de Junta Directiva 3811, del 6 de febrero de 2001, y publicado en La Gaceta No. 45 del 5 de marzo de 2001.

Transitorio: Este reglamento entrará en vigor para las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal seis meses después de su publicación, con el fin de que estas empresas efectúen los trámites y provisiones necesarios para implementar los cambios en sus respectivas Unidades de Documentación.

2. Instruir a la Secretaría para que coordine la publicación del Reglamento del Sistema Archivístico del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (965)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-25-Acd-104-2020-Art-4)

ARTÍCULO 9

4.2.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva, para consideración, los criterios DIRJ1579-2020 y AJD-091-2020, junto con el oficio AG-107-2020, donde la Auditoría Interna hace varias observaciones a la adopción por parte del Banco de las directrices presidenciales MP-039, MP-099 y MP-102, según se consigna en el acuerdo JDN-5724-Acd-333-2020-Art-10.

Además, informa a la Junta Directiva Nacional que, en consonancia con los criterios mencionados, esa Comisión considera que el Banco Popular no está obligado a rendir cuentas al Consejo de Gobierno, pues no es un ente estatal y, como se ha señalado en ocasiones anteriores, el acatamiento de estas directrices fue un acto de voluntad del propio Banco. (Ref.: Acuerdo CTAJ-28-ACD-124-2020-Art-5)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, manifiesta que hace algunos meses esta Junta Directiva recibió un proceso que venía del año pasado, donde el Poder Ejecutivo había emitido algunas directrices presidenciales que tenían que ver con varios aspectos. Una directriz era sobre política general para temas de evaluación del desempeño, otra directriz establecía fortalecimiento de los órganos de dirección en las empresas del Estado y otra tenía que ver con la transparencia y divulgación de información financiera.

Estas tres directrices fueron analizadas por esta Junta Directiva, la cual acordó que, dado el contenido, era conveniente aplicarlas al Banco Popular y su conglomerado, porque se enmarcan en las mejores prácticas de evaluación de transparencia y de información financiera. Estas directrices tienen una serie de elementos de diferente índole; unas ya se aplican en el Banco Popular y otras no exactamente como están establecidas, lo cual llevó a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos a hacer un análisis de las directrices, la cual, a su vez, solicitó a la Dirección Jurídica que emitiera un criterio sobre el tema para, finalmente, llegar a estas conclusiones:

1. Los principios establecidos en las directrices Nos. 039, 099 y 102-MP forman parte del ordenamiento macroprudencial y de regulación normativa vigente aplicable a los intermediarios financieros autorizados en Costa Rica. Contiene las mejoras prácticas reguladas en las directrices emanadas por el Conassif e inspiradas en los principios de Basilea y la OCDE.

Al respecto, menciona que el Banco, particularmente, es una de las instituciones financieras más robustas en materia de cumplimiento, de riesgos y de observación de normativa prudencial, que viene de Basilea y de la OCDE, de hecho, esas directrices que emanan del Poder Ejecutivo vienen inspiradas en las mejores prácticas de dicha organización y las pone en disposición de los bancos del Estado, para que no dejen de lado ninguno de los principios generales que están incluidos allí.

Continúa leyendo las conclusiones:

2. En lo que respecta a su aplicación y vinculación obligatoria, tal y como lo establecen los decretos ejecutivos que las respaldan, son de acatamiento obligatorio únicamente para los entes estatales, y el Banco Popular y de Desarrollo Comunal es un ente público no estatal, lo que implica que de manera voluntaria acogió los postulados de las directrices, pero no la obligatoriedad de rendir cuentas al Consejo de Gobierno, pues el Banco es propiedad de los trabajadores en su condición de ente público no estatal.

3. El acuerdo de Junta Directiva Nacional que indica la adopción de las directrices se refiere a la voluntad por parte del Banco de encontrar en esas buenas prácticas los elementos necesarios para ponerlos en práctica, muchos de los cuales el Conglomerado viene cumpliendo incluso con mayor rigurosidad algunos de sus postulados.

4. Una buena parte de lo indicado en las directrices regula lo concerniente a las evaluaciones y de conformidad con el acuerdo Sugef 16-16, el cual regula todo lo concerniente a Gobierno Corporativo, es de acatamiento obligatorio por parte del banco y contiene instrumentos que nos señala las evaluaciones a seguir por parte de la institución en cuanto a la rendición de cuentas de forma transparente.

5. Por ser el Banco Popular propiedad de los trabajadores y no pertenecer al Estado, no se encuentra obligado a la rendición de cuentas ante el Consejo de Gobierno. Sin embargo, tal como se establece en los artículos 41, 42 y 43 del acuerdo Sugef 16-16 "Reglamento sobre Gobierno Corporativo", el Banco ya tiene mecanismos para fomentar la transparencia y de rendición de cuentas, tiene un Código de Gobierno Corporativo y cumple con las revelaciones mínimas allí exigidas. Con esto, se requiere reiterar que, aunque no exista obligación jurídica el Banco realiza actualmente procesos de rendición de cuentas, como parte de mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

6. La Dirección Jurídica contempla en el informe DIRJ-1579-2020 un análisis que refuerza los postulados anteriormente indicados, relacionados con la naturaleza jurídica del Banco y su gobernanza.

Sostiene que estas son las conclusiones sobre lo indicado por la Auditoría Interna en cuanto a la aplicación de las directrices presidenciales pues, en términos generales, pese a que no es obligatorio, ni vinculante para el Banco Popular, se cuenta con suficiente normativa, gobernanza y políticas que cumplen con los postulados de dichas directrices, por ejemplo, dar un reporte al Consejo de Gobierno.

Lo anterior, pues cada año el Banco elabora una memoria donde se revela con absoluta transparencia el resultado final de su gestión, inclusive, dentro de su rendición de cuentas incorpora temas que no se contemplan en esas directrices, por ejemplo, las comisiones de los productos que se comercializan, las políticas de inversiones, el apetito de riesgo, cómo se administran los incentivos (BDP). De esta forma, son políticas y normativa interna que ya están definidas para su cumplimiento.

Con esto, finaliza la exposición del resumen del análisis solicitado en torno a las directrices presidenciales.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, expresa que está super claro este tema y cree que lo que cobija legalmente al Banco Popular no incluye acatar obligatoriamente directrices del Poder Ejecutivo, pero sí es importante, para todos los efectos, que siempre que haya una directriz de esta naturaleza, esta Junta Directiva tenga cuidado con la forma en que la vaya a aprobar, aunque sean prácticas sanas, pues la misma regulación y, obviamente, las implementaciones que se han efectuado en materia de gestión de gobernanza, de riesgos y todo lo que tiene el Conglomerado, tiende a cumplir con las mejores prácticas.

Sin embargo, estar tomando decisiones para alinearse a este tipo de elementos puede dar una señal de que las autoridades del Poder Ejecutivo tengan esa posibilidad de intervenir en las decisiones o en algunos temas específicos del Banco y eso se debe dejar muy claro, pues no es que no quieran acogerse a las directrices, sino que la entidad mejor va a implementar un proceso tal -que es sobre lo que se esté discutiendo-, más que acogerse a una directriz.

Considera que esto se debe discutir o atender cuando haya este tipo de temas, porque puede comprometerlos innecesariamente, aunque sean temas de buenas prácticas. En efecto, ya la Auditoría Interna había indicado que es bueno acogerse a estas prácticas y, ahora, da un informe en el que consulta por qué se adoptaron las directrices, por tanto, hay que responderle que se debe a estos argumentos, entonces, se da una especie de juego en el que, si no se acogen las directrices, la Auditoría Interna pregunta por qué no y, si se adoptan, solicita que se explique por qué se acogen.

En este caso, se adoptan unas directrices y otras no, porque, si solicita rendir cuentas, al ente al cual deben rendir cuentas es a la Asamblea de Trabajadores y eso es una práctica establecida. Por eso, es mejor que, eventualmente, tomen una posición para evitar esto y casos como, por ejemplo, toda la polémica que se ha creado a raíz de los salarios, justificado por una situación solidaria, aunque, como se ha visto, ya se han enfrentado a un tema de atracción de talento.

Esto, es más una reflexión que una solicitud expresa.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que, cuando lleguen este tipo de directrices, se acojan al final o no, deben analizarse antes de rechazarlas, cuando sean en torno de buenas prácticas y vayan con la gobernanza. El Banco tiene un regulador y tiene que presentar un informe a la Asamblea de Trabajadores, que es a la que pertenece, como lo expone el Director, Sr. Hidalgo Chaves.

Entonces, conviene no obviar que en algunos momentos estas directrices pueden llegar a esta Junta Directiva y deben ser analizadas para ver lo que realmente le compete o le sirve al Banco como institución, porque algunas veces son sobre gobierno corporativo y son para mejorar ciertas acciones que se vienen cumpliendo. Esto, dado que la intención de esta Junta Directiva es mejorar cada día.

En resumen, expresa que no ve viable presentar informes, pero sí hacer la validación de las directrices que reciban.

La Presidenta, Sra. Badilla López, coincide con que lo que corresponde es hacer una validación objetiva de lo que esté emanando del Poder Ejecutivo, de acuerdo con la naturaleza del Banco, por tanto, está totalmente de acuerdo con lo planteado por los dos Directores.

Así las cosas, mociona para:

Trasladar a la Auditoría Interna, en atención a su oficio AG-107-2020, los criterios DIRJ-1579-2020 y AJD-091-2020, en el entendido de que el Banco Popular no está obligado a rendir cuentas al Consejo de Gobierno, pues no es un ente estatal y, como se ha señalado en ocasiones anteriores, el acatamiento de las directrices MP-039, MP-099 y MP-102 fue un acto de voluntad del propio Banco.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Trasladar a la Auditoría Interna, en atención a su oficio AG-107-2020, los criterios DIRJ-1579-2020 y AJD-091-2020, en el entendido de que el Banco Popular no está obligado a rendir cuentas al Consejo de Gobierno, pues no es un ente estatal y, como se ha señalado en ocasiones anteriores, el acatamiento de las directrices MP-039, MP-099 y MP-102 fue un acto de voluntad del propio Banco”. (966)

(Ref.: Acuerdo CTAJ-28-ACD-124-2020-Art-5)

ARTÍCULO 10

5.1.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le envía nota al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, en relación con la negociación de la Convención Colectiva. (Ref.: Oficio S-470-2020)

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que este tema tiene que ver con una de las consultas que hizo el Director, Sr. Espinoza Guido, al inicio de la sesión y, tal vez, el Gerente General Corporativo podría explicarlo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que hizo la denuncia tal y como lo había informado a esta Junta Directiva y Sibanco está indicando que no tiene ninguna limitante para iniciar la negociación de la Convención Colectiva. Inicialmente, Sibanco había señalado que requería alguna asamblea que le diera la potestad para poder realizar la negociación y, finalmente, señala que está en la potestad para poder llevarla a cabo, por tanto, va a conversar con ese sindicato, para iniciar la negociación.

Aprovecha para comentar lo mencionado por el Director, Sr. Espinoza Guido, en el sentido de que no hay efecto retroactivo en el pago de ₡100.000 por matrimonio y por hijos, pero lo que sí podría pasar es que se esperen a que salga el pronunciamiento en el Boletín Judicial y que quede formalmente establecido, de tal modo que durante ese periodo se pueda seguir cancelando.

En cuanto al artículo 45, explica que se pagaba por renuncia y ya eso se había aclarado, por lo que, ahora, quedó reiterado.

El Director, Sr. Espinoza Guido, dice que lo que entiende es que no por una simple razón se puede acceder al pago de la cesantía, si no que tiene que ser por despido con responsabilidad patronal, salvo en los casos en que el empleado la tiene depositada en alguna de las organizaciones sociales autorizadas para su manejo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, expresa que efectivamente es así, porque en ese caso ya está en poder del empleado.

El Director, Sr. Espinoza Guido, señala que así es, porque ya hay un traslado al pasivo contingente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio S-470-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le envía nota al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, en relación con la negociación de la Convención Colectiva.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio S-470-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le envía nota al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, en relación con la negociación de la Convención Colectiva”. (967)

ARTÍCULO 11

5.2.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le informa al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, que el criterio legal externo de SIBANPO, relacionado con el tema del Pasivo Laboral, será entregado por parte del profesional en Derecho, hasta el lunes 26 de octubre del 2020, razón por la cual hasta esa fecha será entregado dicho criterio. (Ref.: Oficio S-468-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio S-468-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le informa al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, que el criterio legal externo de SIBANPO, relacionado con el tema del Pasivo

Laboral, será entregado por parte del profesional en Derecho, hasta el lunes 26 de octubre del 2020, razón por la cual hasta esa fecha será entregado dicho criterio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio S-468-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le informa al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, que el criterio legal externo de SIBANPO, relacionado con el tema del Pasivo Laboral, será entregado por parte del profesional en Derecho, hasta el lunes 26 de octubre del 2020, razón por la cual hasta esa fecha será entregado dicho criterio”. (968)

ARTÍCULO 12

5.3.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, reunirse para tratar el tema de teletrabajo. (Ref.: Oficio S-479-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio S-479-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, reunirse para tratar el tema de teletrabajo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio S-479-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, reunirse para tratar el tema de teletrabajo”. (969)

ARTÍCULO 13

5.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica la actualización de los representantes de la Administración en los diferentes Comités y Comisiones de esta Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-1616-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-1616-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica la actualización de los representantes de la Administración en los diferentes Comités y Comisiones de esta Junta Directiva Nacional.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-1616-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica la actualización de los representantes de la Administración en los diferentes Comités y Comisiones de esta Junta Directiva Nacional”. (970)

Finaliza la sesión al ser las **DIECIOCHO HORAS CON CUARENTA Y SIETE MINUTOS.**

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5779

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada en modalidad virtual, a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y TRES MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTIOCHO DE OCTUBRE DE DOS MIL VEINTE**. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita; el Director, Sr. Oscar Hidalgo Chaves; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido, y el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, da un cordial saludo y solicita que, para efectos de orden y contar con los permisos debidos, cada persona se presente para confirmar el cuórum.

Determina que se cuenta con el cuórum requerido para sesionar.

Al ser **las dieciséis horas con cuarenta y tres minutos**, inician su participación virtual el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

Procede a conocerse el orden del día:

“1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5777.

2.- Asuntos de Presidencia.

2.1.- Priorización de temas estratégicos para desarrollar en el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Oficio GGC-1723-2020)

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Tecnología de Información

4.1.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva la aprobación del proceso e instructivo EDM01 Asegurar el establecimiento y mantenimiento del marco de referencia de Gobierno de TI. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-ACD-162-2020-Art-4)

4.2.- Asuntos de la Secretaría General.

4.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos generados por la Junta Directiva Nacional, correspondiente al mes de setiembre del 2020. (Ref.: Oficio SJDN-1203-2020)

5.- Asuntos Informativos

5.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, las notas por parte de los BP Totales Alajuela, Ciudad Neily, Grecia, San Pedro, Turrialba, Cañas, Limón, Santa Cruz, Moravia, Pavas, San Carlos, Multicentro de Desamparados, sobre su rechazo al proyecto de Ley de Reducción a la Jornada Laboral en el sector público. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-16-ACD-139-2020-Art-3)

5.2.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, que el traslado del pasivo laboral se realice calculándolo a 20 años, ya que el artículo 45 convencional, se encontraba vigente antes del 14 de octubre del 2020, es decir no estaba desapplicada la norma, ni tampoco la resolución que le dio curso a la acción suspendió sus efectos. (Ref.: Oficio S-480-2020)

5.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta pública el artículo 361, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, las modificaciones al Acuerdo SUGEF 8-08, Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros, y el Acuerdo SUGEF 29-20, Reglamento sobre responsabilidades y obligaciones mínimas de las sucursales bancarias domiciliadas en Costa Rica de bancos extranjeros. (Ref.: Oficio CNS-1612/07)

La Presidenta, Sra. Badilla López, plantea que se incluya un tema solicitado por la Gerencia General Corporativa dentro de los Asuntos de Presidencia, relacionado con la situación de los arreglos de pago, posterior al reporte habitual sobre el estado de los proyectos de ley en trámite en la Asamblea Legislativa.

Se aprueba la agenda con la modificación propuesta.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria No. 5777.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber observaciones al acta 5777, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5777, celebrada el 21 de octubre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5777, celebrada el 21 de octubre del 2020”. (972)

ARTÍCULO 3

2.1.- Priorización de temas estratégicos para desarrollar en el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Oficio GGC-1723-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, explica que el origen del tema se fundamenta en las conversaciones mantenidas en el seno de esta Junta Directiva Nacional acerca de la gestión operativa y accionar del Conglomerado, en especial algunos asuntos que se desearía fuesen vistos con mayor prontitud, a fin de optimizar los resultados y la eficiencia, pero sobre todo con el objetivo de que se perciba un aporte real a la vida de la clientela y una respuesta efectiva a las personas trabajadoras del país, a quienes se debe atender con celeridad y de la mejor forma posible.

En consecuencia, junto con el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, solicitó a la Gerencia General Corporativa, a la Auditoría Interna y la Dirección Corporativa de Riesgo que colaboraran en la formulación de una agenda de prioridades, con temas específicos y crucialmente importantes que ayuden a perfeccionar el quehacer de la organización.

Como resultado, indica que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. González Cabezas, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, con sus respectivos equipos de trabajo, presentaron una propuesta, conocida y analizada el viernes anterior, luego de lo cual decidió exponerla en esta Junta Directiva Nacional con la intención de obtener su apoyo en pleno, aunque aclara que ello no conlleva el demérito del cumplimiento y seguimiento de la Estrategia Global y planes operativos que la entidad ya mantiene en curso, que deben seguir su curso normal, pero sí implica que la Gerencia General Corporativa brinde una especial atención a ciertos elementos particulares.

Señala que la idea consiste en proporcionar un seguimiento puntual al documento -bastante bien preparado-, de manera trimestral por parte de esta Junta Directiva Nacional, para que, en el resto del periodo de nombramiento que poseen como órgano colegiado de dirección del Banco, sientan que lograron un aporte concreto y un avance en cuestiones cruciales que la entidad tanto requiere.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, agradece la introducción del tema, y consulta si dentro de los Asuntos de Presidencia para esta sesión se contempla algún comentario sobre la aprobación, en primer debate en el plenario legislativo, del proyecto que busca modificar la denominada Ley de usura, pues le parece que los contenidos del texto no son positivos para los intereses de la institución.

Por lo tanto, propone que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, ofrezca un resumen de la situación antes de proceder con la exposición de los temas prioritarios.

La Presidenta, Sra. Badilla López, subraya que antes del inicio de esta sesión se dispuso que el reporte acerca de ese punto específico se llevaría a cabo, en Asuntos de Directores, después del atinente al que recién explicó.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, agrega que, en efecto, se contempla como un reporte adicional posterior durante esta misma sesión.

Por otra parte, reitera que la presentación de los asuntos prioritarios surgió a partir de un requerimiento de la Presidenta, Sra. Badilla López, y del Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, a fin de que se valoraran los aspectos más importantes, que además producirían los mayores efectos en el Banco, para luego enfocarse en ellos y generar cambios relevantes en la gestión de la entidad.

De esa manera, procede a mostrar una matriz elaborada junto con el Auditor Interno, Sr. González Cabezas, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, que considera ambiciosa en su búsqueda de logros positivos.

Añade que para su formulación se tomaron siete aspectos esenciales (clientela, procesos y estructura, sostenibilidad financiera, negocios, estrategia, tecnología y gestión de Conglomerado), sobre los que se analiza el impacto, las actividades, justificación, responsables, metas y fechas de cumplimiento.

Respecto del primero, la clientela, en cuanto al elemento de la mejora del servicio y la reducción de costos, anota que se plantean dos actividades definidas: integrar la atención de la clientela para todos los segmentos y necesidades en un mismo Centro de Negocios, además de la integración de las Bancas. Sin embargo, advierte que no se trata de una integración formal de las Bancas, sino un análisis del modelo utilizado hasta el momento.

Explica que la justificación parte del deseo de brindar una atención integral a la clientela, de forma que no deban trasladarse entre varias oficinas, más bien, que resulte atendida en una sola unidad para todos sus requerimientos; también, provocar una reducción de costos en alquileres, personal adicional y mobiliario, arista facilitada por la coyuntura del teletrabajo.

La dependencia responsable será la Subgerencia General de Negocios, que coordinará un equipo con los Directores de las Bancas. Las metas radican en la ejecución de un plan piloto, definición del modelo integral de atención y cuantificación de los resultados, con fecha de cumplimiento en marzo de 2021.

Para el elemento de mejora del servicio y procesos, indica que la actividad refiere a la aplicación de agilidad en la definición de los procesos relacionados con la clientela, bajo la justificación de que se requiere un cambio sustancial en la metodología vigente, pues la calidad del servicio brindado en los distintos canales presenta aspectos deficientes, por lo que se hace imprescindible alcanzar una eficiencia que permita materializar trámites diligentes.

La responsable será la División Gestión de Calidad junto con la Subgerencia General de Negocios. Las metas serán lograr ese cambio en la metodología actual; una medición del servicio a la clientela para comprender el flujo desde que inicia una diligencia en una agencia sucursal, el camino que sigue y los tiempos de respuesta; el establecimiento de indicadores de gestión (por procesos, productos, servicios, personal y oficina); la implementación de mejoras en los procesos dirigidos a la clientela, y la definición del Líder de Experiencia del Cliente.

Sobre ese punto, señala que, si se pregunta en la organización cuál es el área encargada del servicio a la clientela, no existe una respuesta, es decir, cada dependencia y canal desempeñan una función, pero no se cuenta con una centralización de datos acerca de la duración o calidad de los servicios ofrecidos, por lo que se estableció el objetivo de definir un Líder de Experiencia del Cliente, que establecerá los parámetros y brindará seguimiento o control para asegurar que la estrategia implementada sea medible y eficiente.

La última meta radica en conformar un equipo de atención de clientela de mayor impacto, ya que, en la actualidad, cualquier tipo de cliente es el mismo para el Banco, sin distinción, pero los análisis de rentabilidad individual en cuanto al volumen de operaciones demuestran que algunos acarrear un peso mayor que otros. En consecuencia, se debe distinguir a aquellos más relevantes, la forma como son atendidos o si reciben ayuda personalizada.

Ante la pregunta evidente de si ese esquema, fundamentado en conceptos utilizados para la banca empresarial y corporativa desde años atrás podría ser implementado en la banca de personas a partir de la gran cantidad de clientes que posee la institución, juzga que sí, en el tanto se aprovechen recursos tecnológicos.

Acerca del tercer elemento, referido a la atención de la clientela, la actividad consiste en una revisión del convenio con Netcom para la atención efectiva (tiempos, forma y fondo de las respuestas) de la demanda de la clientela por canales. Advierte que, en general y no solo para este ejemplo, se plantea un examen profundo de los productos ofrecidos por aquellas empresas que han sido contratadas mediante la tercerización, los servicios brindados y costos.

De seguido, indica que el segundo aspecto esencial (procesos y estructura), es el más amplio del ejercicio de priorización, con cerca de veinte actividades específicas, donde se inicia con el elemento de una mejora en la gestión y direccionamiento estratégico, cuya actividad se dirige a una dotación de personal de dirección, técnico y estratégico, además de la valoración de modalidades por servicios profesionales.

Lo anterior bajo la justificación de que resulta imperiosa la contratación de un Director de Tecnología de Información, junto con asesores claves, pero no similares a la figura actual, denominados de planta, sino que se disponga de asesorías profesionales de alto nivel que apoyen en la gestión y la visión, en la figura de contrataciones temporales por demanda, no permanentes, mecanismo que permitiría dotar de personal altamente capacitado sin el compromiso de ligámenes de empleo público rígidos.

Detalla que los puestos corresponderían al Director de Tecnología de Información, único que sería de planta, acompañado de asesores en tecnología de información, transformación digital, recursos humanos, inteligencia de negocios, gestión comercial de tarjetas de crédito y canales, mercadeo digital y estrategia.

Para el elemento de generación de sinergias y optimización del uso de los recursos, la actividad descansa en fortalecer la coordinación de Tecnología de Información de todo el Conglomerado hasta tanto no se logre estabilizar y madurar la Dirección del Banco, pues se requiere primero un enfoque en la búsqueda de la normalidad, la regularidad y estabilidad en el servicio, para después avanzar a las nuevas soluciones previstas según la demanda identificada.

De esa manera, el tema de la coordinación del Conglomerado atendería justo a eso, establecer relaciones permanentes con las áreas, fortalecer la gobernanza y definir los mecanismos de trabajo conjunto con las Sociedades Anónimas, de forma que el Banco pueda estabilizarse y estas continúen sus procesos de desarrollo a partir de una guía general que determine los caminos individuales y los puntos de encuentro.

El siguiente elemento, sobre la eficiencia y oportunidad de las soluciones, contiene la actividad de asegurar el agilismo en la gestión de tecnología de información interna y la alianza de empresas que ayudan en el soporte, con la justificación de que se necesita acelerar la implementación de requerimientos y la optimización de la entrega de soluciones, pues en este momento se cuenta con una larga lista de contratos de tercerización que demandan una fiscalización más intensa que la realizada en este momento, unida a la definición de parámetros mínimos de calidad.

Para el elemento de mejora de procesos, las actividades incluyen impulsar metodologías ágiles para el análisis, mejora e implementación de los procesos en el Banco; revisar la labor de la Dirección de Gestión, y evaluar otras alternativas para atender las necesidades en materia de mejora de procesos.

Lo anterior justificado en la lentitud, falta de oportunidad y estudios de procesos o estructura con valor limitado, tardanza en la aprobación del modelo e inexistencia de capacidad instalada para acortar los plazos de implementación. La responsable sería la Dirección de Gestión, aunque advierte que esta deberá transformar sus esquemas de trabajo.

Las metas, por su parte, consisten en aplicar metodologías ágiles para la mejora y desarrollo de los procesos, revisar la metodología y eficiencia de la Dirección de Gestión, definir una priorización de mejora en procesos críticos, evaluar otras alternativas y replantear el modelo de Banca Fácil como servicio. Esto con una fecha de cumplimiento prevista para febrero de 2021, pero con la salvedad de que se trata de la entrega de estudios y planes de trabajo iniciales.

Señala que la siguiente actividad en la mejora de procesos responde a una agilización y optimización de las diligencias de contratación de personal, con los perfiles adecuados; el estudio de mecanismos alternativos de contratación de personal, y un fortalecimiento de las herramientas de evaluación de la gestión.

Esto bajo la justificación de que los procesos de nombramiento de personal, tanto interino como permanente, no resultan eficientes o céleres, lo cual conlleva una dificultad para que el Banco obtenga recurso humano que posea las competencias técnicas y blandas requeridas. La responsable de dicha tarea sería la Gerencia General Corporativa, junto con la Dirección de Capital Humano.

Las metas, a su vez, radican en revisar y ajustar las herramientas de evaluación de la gestión, identificar esquemas alternativos de recursos humanos, aplicar las modificaciones correspondientes en los procesos de contratación de personal, y considerar una “veda” para la contratación de personal clave. También, la fecha de cumplimiento se ubica en marzo de 2021.

Para el elemento de mejora y automatización de procesos, la actividad planteada se dirige a reactivar el proyecto de BPM a partir de metodologías ágiles, con plazo a junio de 2021.

Respecto del elemento de optimización de recursos y eficacia en la ejecución de proyectos, indica que se busca una gestión ágil de proyectos: oportuna, eficiente, innovadora; la transformación de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos a una PMO ágil, además de replantear su estructura actual, debido a que se percibe como burocrática y de poco impacto en la organización, además de que muchas dependencias delegan sus proyectos en esa División y no se preocupan por brindar un seguimiento cercano.

Agrega que las metas consisten en la implementación de metodologías ágiles de proyectos, unido a la revisión y ajuste de la estructura operativa de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos para una redefinición de su alcance y funciones. La fecha de cumplimiento es diciembre de 2020.

El siguiente elemento responde a la mejora en los procesos de contracargos, de manera específica, las labores de conciliación, liquidación y contracargos, en el entendido de que el sistema informático Silpos, utilizado en la actualidad, presenta grandes limitaciones, origina reprocesos, en tanto limita la agilidad y eficiencia en la atención.

Subraya que, si bien ese parece un factor bastante puntual, corresponde a una situación estratégica que requiere una solución urgente, por lo que su fecha de cumplimiento se encuentra en noviembre de 2020.

Respecto del elemento de mejoras en el proceso de cobro, las tres actividades refieren a realizar la contratación del sistema de cobro administrativo, del que se carece; el desarrollo interno del cobro judicial en el corto plazo por medio de metodologías ágiles, y la implementación del estudio de estructura administrativa de cobro efectuado en 2018.

Así, las metas se orientan a definir el mecanismo de contratación del sistema de cobro administrativo y establecer un cronograma, desplegar la estructura de cobro y el desarrollo de la herramienta de cobro judicial, todo con fecha de cumplimiento en junio de 2021.

En cuanto al elemento de mejora en los procesos de investigación e innovación, la actividad radica en examinar las prácticas y capacidades (cantidad de personal, competencias y conocimientos) de las áreas de Arquitectura Empresarial e Innovación, PMO e Investigación Tecnológica, a fin de acelerar e integrar la aplicación de proyectos e iniciativas, además de evitar la conformación de silos.

Lo anterior debido a que la institución no percibe el valor agregado de estas dependencias, en especial Investigación Tecnológica, adscrita a la Dirección de Tecnología de Información.

Para el elemento de estructura de la organización, se encuentran las actividades de análisis de la distribución, productividad y necesidad de funcionamiento de las áreas del negocio y soporte, que incluyen las cargas de trabajo, duplicidad de funciones y dependencia de personas específicas, situación prevalente en toda la entidad, unido a una separación de las orientaciones estratégicas y operativas de la Dirección de Capital Humano, instancia que requiere una intervención profunda para lograr una automatización de procedimientos operativos, distinta a las unidades dedicadas a la estrategia, esto es, la sensibilización de la cultura, consolidación del teletrabajo, atención frente a la pandemia del COVID-19 y manejo del personal clave.

En consecuencia, las metas atañen a efectuar un análisis de la estructura de la organización, por medio de una empresa externa, conformar un equipo de Directores que se encarguen de ofrecer propuestas para mejorar la estructura, implementar una estructura más horizontal, balancear las áreas de negocio y de soporte, además de considerar la tercerización de funciones de soporte. Todo con la justificación de que la distribución de personal se mantiene asignada, en mayor cantidad, en instancias administrativas, con un 62 %, frente a un 38 % en el negocio.

Sobre el elemento de contabilidad de costos, la actividad descansa en una automatización del costeo del Banco, junto con una ejecución por subproducto y por línea. Por último, el elemento de la Tesorería Corporativa busca que su gestión responda a una visión de Conglomerado, ya que una centralización del proceso reviste ventajas en ahorro de costos, un solo manejo del flujo, del manejo de la liquidez y, por ende, la gestión del riesgo.

Las metas se dirigen a realizar un estudio de la Tesorería para adecuarla a las mejores prácticas de la industria, elaborar un plan con el fin de gestionar como Conglomerado los flujos, liquidez e inversiones, y crear un plan de fortalecimiento y relanzamiento del servicio de custodio.

Acerca del servicio de custodio, recuerda que corresponde al tema que comentó la Presidenta, Sra. Badilla López, la semana anterior, respecto del estudio que llevó a cabo la Superintendencia de Valores en el cual detectó debilidades relevantes en cuanto a la poca automatización de los procesos y controles, situación que, si no se corrige, podría ocasionar la pérdida de la licencia de custodio.

Agrega que la solución implementada, cuyo resultado se prevé en tres meses, pretende que todos los procesos de custodia se unifiquen en el custodio de Popular Valores, cuya operación es bastante consolidada, fortalecer lo que corresponda y, de esa forma, atender la amenaza latente. Subraya que ello se fundamenta en la visión de que algunas tareas se ejecutan mejor en el nivel corporativo, pero que, si una Sociedad muestra ventajas comparativas, se le asignarían a esta sin problema.

De seguido, explica que el tercer aspecto esencial corresponde a la sostenibilidad financiera, cuyo elemento de generación de ingresos apunta a la actividad de atención de los requerimientos pendientes relativos a la generación de ingresos por servicios, de los cuales se han identificado doce.

Para el elemento de rentabilidad de las oficinas comerciales, la actividad se dirige a completar un análisis de la situación actual de aquellas que registran pérdidas netas, a fin de identificar las causas y brindar soluciones que optimicen la rentabilidad y mejoren el cumplimiento de objetivos estratégicos del Banco, con la salvedad de que existen regiones donde la institución debe mantener una presencia sin que las pérdidas financieras funjan como un pretexto.

En consecuencia, las metas consisten en estudiar los factores que explican el desempeño financiero de las oficinas, para luego establecer un plan con el fin de controlar esos factores y alcanzar una rentabilidad meta a partir de un rediseño de algunas agencias sucursales. La fecha de cumplimiento sería el primer trimestre de 2021.

El elemento de rentabilidad de la cartera de crédito contiene la actividad de implementar y brindar seguimiento a un rendimiento objetivo de la cartera de crédito mínimo por líneas de negocio, bajo la justificación de que la metodología actual impide desplegar modelos de costeo más avanzados y detallados, como por subproducto, por líneas de negocio o un modelo de costeo ABC. La dependencia responsable es la Subgerencia General de Negocios.

En cuanto al elemento de rentabilización del *Data Center*, este se fundamenta en que se dispone de una infraestructura con excelentes características físicas, que cumple con bastantes requisitos e incluso ha obtenido premios, pero que mantiene mucho espacio no utilizado, por el cual una empresa privada consultó acerca de su disponibilidad, de modo que se observa una oportunidad de aprovechar el activo.

Sobre el elemento de la calidad de la cartera de crédito, fidelización de la clientela y compromiso social, la actividad responde a una estrategia para la recuperación del portafolio y apoyo a los sectores afectados por la crisis socioeconómica, que se efectúa desde marzo producto de la pandemia y sigue en curso, con la claridad de que cerca de un 15 % de la cartera se ubica en riesgo alto (viable y no viable), lo que representa \$450.000 millones y una amenaza latente de que, en tanto esas personas no recuperen sus empleos, no podrán atender sus obligaciones.

Así, las metas plantean definir un programa integral de atención de los sectores vulnerables ante la crisis, un plan de recuperación de la cartera, la utilización de la línea de financiamiento temporal del Banco Central, una revisión de las tasas de interés, una estrategia de estimaciones para cobertura de deterioro potencial de la cartera de crédito, uso de *scoring* de crédito, y una estrategia para la adquisición de carteras de crédito de intermediarios que muestren efectos negativos en sus indicadores, esto debido a que la institución ha logrado manejar bien la coyuntura.

En cuanto al elemento de reducción de gastos, se trata de una estrategia integral y permanente de control, en el tanto el indicador de eficiencia amenaza con alcanzar un 70 % a causa de la misma circunstancia de la pandemia. Por eso, las metas se enfocan en continuar la revisión completa de los contratos de alquiler para prescindir de ellos o disminuir costos, lo cual ya ocurrió en tres edificios, para un ahorro de \$1 millón en un año, fortalecer el control y fiscalización de los contratos, mantener una política restrictiva en la adquisición de personal, y concretar la negociación de revisión del contrato a fin de no construir el edificio Metro 2.

Subraya que, respecto a la política restrictiva de contratación de personal, vigente en este momento, las áreas de cobro solicitaron la inclusión de 250 personas para llevar a cabo gestiones a partir de enero de 2021, pero aclara que se intentará completar esa labor con los funcionarios actuales de la institución, sin incurrir en nuevos ingresos.

Por último, el elemento del fondeo busca el despliegue de una estrategia de optimización de la mezcla de financiamiento a precios menores.

A continuación, explica que el aspecto esencial de los negocios consta de un primer elemento basado en la inteligencia de negocios, según el cual se pretende asegurar que la adquisición de las herramientas BI y CRM se concluya sin demora y con un alcance adecuado, bajo la justificación de que esto permitirá adelantar la microsegmentación a partir de los gustos y preferencias de la clientela, de modo que se le proporcionen los productos y servicios apropiados.

Para el elemento de los socios comerciales, el fundamento radica en liberar personal del *front office* para que se dedique a labores de negocio, además de brindar mayor cobertura, accesibilidad de horarios y habilitar distintas opciones de pago, lo que contribuye a la reactivación de pequeños comercios y la creación de nuevos.

Las actividades se orientan a una definición e implementación de una estrategia para optimizar los canales de corresponsales no bancarios; identificar, dentro de los 2000 comercios afiliados a ese programa y Conexión BP, aquellos con potencial para la integración con productos (créditos capitales de trabajo, fondos de transferencias, tarjeta de crédito y pago automático de salarios), además de una revisión de la gestión comercial de canales.

Lo anterior, con las metas de fortalecer la gestión comercial de canales, unido a diseñar e implementar una estrategia con los corresponsales no bancarios que considere migrar la clientela de oficinas comerciales a estos, activar en el corto plazo los servicios de adelanto de efectivo, y prospectar la inclusión de grandes corporaciones, como Walmart, Gessa o Fischel.

Indica que el último elemento responde a un incremento de la penetración del producto tarjetas de crédito.

Acerca del aspecto esencial de estrategia, un primer elemento busca promover una cultura de la organización alineada a los requerimientos de la industria, cuya actividad se dirige a lograr una gestión del cambio para la implementación efectiva de las iniciativas de transformación digital, con el objetivo de aplicar dicho programa integral de gestión del cambio, que asegure un conocimiento y un compromiso de toda la población del Banco en el proceso de innovación.

El siguiente elemento atañe al mejoramiento de la imagen institucional y promoción de la oferta comercial, con las actividades basadas en una campaña de optimización de la percepción en canales digitales, nuevos negocios (*tap to iphone, biko*), apoyo a las empresas y los Fondos Especiales, además de la elaboración de un plan de mercadeo y comunicación que potencie los productos y el uso de los canales.

Para el elemento de gestión tributaria, ya conocido por esta Junta Directiva, se propone manejarlo desde una perspectiva de Conglomerado, mediante la dotación de una estructura apropiada y personal necesario o la tercerización de la actividad, para lo cual se contrató un diagnóstico del que surgirán las conclusiones.

La justificación se cimienta en la realidad de que la estrategia actual se centra en contar con dos recursos y la contratación de asesores externos, pero resulta imprescindible analizar si el proceso vigente puede atender de manera oportuna y eficiente la estrategia tributaria del Conglomerado.

Mientras tanto, las metas apuntan a una consolidación de la gestión tributaria con enfoque corporativo, materializar el convenio con una empresa asesora tributaria, y definir un plan anual de gestión de tributos con metas periódicas.

Añade que otro elemento se refiere al fortalecimiento del plan de gobernanza, tema estratégico que requiere un seguimiento permanente por parte de esta Junta Directiva Nacional para la toma de decisiones oportunas, con la meta de contratar una empresa de asesoría externa, labor que ya se encuentra en desarrollo.

Por último, el elemento de gestión de cambios en el entorno jurídico implica la supervisión de proyectos de ley prioritarios que conlleven la modificación de las condiciones particulares en las que opera el Banco, ello mediante la implementación de la Estrategia de Riesgo Político, ya aprobada por este Órgano de Dirección, y que hasta al momento ha brindado resultados positivos, aunque requiere una expansión de su alcance, control permanente y la consolidación de relaciones con los distintos actores políticos del contexto nacional.

Por otra parte, destaca el tema tecnológico, reconoce que se ha visto y menciona la formalización del contrato con Temenos, con el servicio SaaS, además, el hecho de valorar la conveniencia de hacer esta ampliación.

Añade que la meta es, precisamente, valorar la conveniencia de establecer un control, un contrato marco con Temenos y con el servicio SaaS, naturalmente, esto debería suceder y precisa que Temenos es la plataforma del Banco, es su *core* y, por consiguiente, debería ser mucho más sencillo hacer los negocios con ellos. Añota que es un tema que será necesario determinar desde el punto de vista de los servicios que les dan y los costos que presenten.

En cuanto a los servicios de la nube, destaca un contrato para adquirir licencias en de nube, confirma que están en el proceso e indica que se identificarán los servicios que se utilizarán en ese espacio y se definirá una estrategia específica.

Pasa al módulo de crédito y precisa que la migración incremental es un aspecto que ya se está analizando para implementar una solución de crédito de la manera más rápida y alineada al avance y al adelgazamiento de SIPO.

Aclara que una de las alternativas es analizar este módulo de crédito de Temenos, seguir con el adelgazamiento de SIPO y darles un seguimiento más permanente a los contratos de desarrollo. Confirma que es un elemento que también está trabajándose y se tendrá para marzo del 2022.

Menciona la actualización del *core* bancario relacionada con la migración a R20, explica que se están en la migración al R17 y la idea es pasar luego a valorar la migración al R20; que con esto se tendría actualizado totalmente el asunto tecnológico de tanta importancia para el grupo, sobre todo para los desarrollos que se desea realizar.

Dentro de los proyectos tecnológicos se incluye la siguiente priorización: *Enfocar los esfuerzos y los recursos del Banco en los proyectos que están más avanzados y que puedan genera un impacto positivo en el servicio al cliente.*

Se carece de un portafolio de proyectos priorizados y aprobado, situación que refleja la inexistencia de una ruta clara de acción, lo que ha permitido que proyectos que impactan el negocio, sigan sin concluir

Expresa que el portafolio ya está aprobado, los proyectos ya fueron vistos y revisados con la Gerencia y corresponde avanzar en ellos, definir las fechas y establecer que estas se cumplan. Hace hincapié en las fechas de los proyectos y recuerda que, hasta antes de esta fusión, los proyectos se manejaban a discreción de las áreas y los plazos se extendían por criterios propios, no por criterios técnicos y esto hacía que se demoraran las fechas de cumplimiento.

Prosigue con aspectos de transformación digital y confirma que están trabajando con Neobanco, con estructura de datos, los responsables del Área de Transformación Digital son la Dirección de TI y la Gerencia General Corporativa. Amplía que dentro del proceso debe valorarse el contrato marco con Temenos, además, definir e implementar las estrategias que potencien rápidamente las implementaciones necesarias.

Recalca que hay elementos sobre los que ya trabajan en el tema de la tecnología, hace referencia al *Data Center*, destaca la migración de IaaS y precisa que primero deben establecer el cartel de contratación, el contrato y la orden de inicio de operación. Lo anterior está para mayo del 2020.

Destaca que también deben analizar el SIC que es el Sistema Integrado de Crédito y el adelgazamiento de SIPO como parte de los proyectos que están trabajándose. Añade que ya lo están trabajando y el compromiso con la Junta Directiva es presentarlo en noviembre del 2020.

Reporta que ya han tenido avances importantes en esta iniciativa y si logran completarla, podrían trabajar muchos aspectos paso a paso, pero con una empresa que los apoye bajo una perspectiva de gestión, servicio y compromisos diferentes en ciertos elementos que se indicarán en el estudio.

Pasa a la gestión conglomeral, donde se evidencia una gestión integral del equipo gerencial, informa que desean estudiar la integración de los proyectos, las iniciativas de las sociedades a través de reuniones con el equipo gerencial del Conglomerado y el ambiente scrum ejecutivo.

Plantea la posibilidad de tener una visión conglomeral en los temas prioritarios del Conglomerado para generar resultados rápidamente. Hace mención breve a la meta de los resultados de las sesiones de trabajo, menciona también los objetivos sobre los proyectos definidos como estratégicos y el hecho de buscar rápidamente una estandarización, un agilidad y una priorización a través de las metodologías ágiles.

Recuerda que en otro punto se hablaba de la integración de los proyectos e iniciativas de las sociedades anónimas con la visión recién mencionada, además, se comentaba la reconfiguración del modelo del sistema de evaluación de desempeño para que le agregue más valor al impulso y logro de la estrategia desde cada puesto de trabajo.

Dice que el modelo actual es burocrático, genera reprocesos, muestra desfases importantes en su formalización y evaluación, además, el personal perdió interés en él, no se cree en él ni en el Banco ni en las Sociedades.

Estima que es necesario evaluarlo, se vincula a un incentivo conglomeral y no se premia la acción individual por unidad estratégica del negocio; sostiene que, si las Sociedades hacen un buen trabajo y el Banco, no, pues la pena es para las empresas del Conglomerado.

Considera que es necesario cambiar este elemento para que cada una genere eficiencia, resultados propios y en función de ellos que se vea recompensada y no como hasta hoy que se da una desmotivación.

En cuanto a la herramienta conglomeral para la gestión estratégica, en uno de los puntos de la gestión conglomeral se menciona el valorar la adquisición a nivel Conglomerado de la experiencia DELPHOS. Informa que ya la usan Popular Seguros y Popular Pensiones y la idea es que a través de esta herramienta puedan manejarse los indicadores y la gestión de la planificación estratégica. El responsable de lo anterior sería el equipo gerencial del Conglomerado.

En cuanto a la meta, esta implica valorar la opción de "conglomerar" el reciente contrato de Popular Seguros y analizar cómo se incorpora dentro de la gestión conglomeral. De no poderlo hacer, tendrían que generar un contrato a nivel de Conglomerado.

Observa que los puntos mencionados están dentro del Plan Estratégico salvo dos que corresponden al Valor Social y el Valor Ambiental e indica que la idea es seguir en la misma forma en la que se están trabajando en este momento, donde hay ya elementos específicos para gestionarlos de manera diferente.

Avisa que será necesario manejar un refuerzo para estas áreas, reconoce que son muy fuertes en la gestión económica, poseen una estructura muy grande para esto, debe reconfigurarse el Valor Ambiental y alinearlo con la gestión que se realiza en las sociedades anónimas para tener objetivos más ambiciosos que los actuales. Confirma que requieren de esa estructura que está en análisis y una vez que se tenga, se le informará a la Junta Directiva.

Señala que trabajarán sobre los siete elementos recién expuestos, manifiesta que es un trabajo ambicioso, creen que es un divide y vencerás y todos con la camiseta puesta pueden hacerlo. Hace énfasis en la necesidad de darle un seguimiento permanente al cumplimiento de cada una de las fechas o planes de trabajo para que, en un año, puedan generar una presentación de cara a los clientes, a los procesos y de cara a una estrategia mucho más enfocada para no dispersarse.

La Presidenta, Sra. Badilla López, abre un espacio por si alguno de los miembros de esta Junta Directiva tiene preguntas o comentarios o alguna inquietud.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece el interés de la Presidenta, Sra. Badilla López, y el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, en preparar este foro y esta oportunidad para discutir qué surge para la institución.

Aprecia que tienen un proceso de análisis que ha hecho el equipo gerencial, destaca al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón; al Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, y, posiblemente, a los asesores de la Gerencia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que lo manejaron ellos.

El Director, Sr. Espinoza Guido, imagina que el tema es informativo, no obstante, la idea de la Presidencia es poder aportar algún insumo para que este sea incorporado. De ser así, deben hacerlo con apertura, pero con cuidado y no pretender meterse en la parte administrativa ya que no es lo que le corresponde a una junta directiva.

En ese sentido, su recomendación es mantener el enfoque estratégico. Consulta si consideran que hay algo que debe ponerse en la mesa y en el plano estratégico para que esta Junta Directiva lo revise y analice. Afirma estar totalmente dispuesto a hacerlo.

Estima que hay áreas de deben abordarse con una prioridad especial, insiste en el tema de tecnología de información y le llama poderosamente la atención que el anterior director se fue ya hace bastante tiempo y aún no tienen a un director de TI, mientras los problemas en esta área siguen.

Recuerda que la semana pasada recibieron la sorpresa del no cumplimiento de la fecha para el cierre del proyecto de migración y situaciones similares, como los problemas repetitivos. Ahora que está en el Comité Corporativo de Riesgo hay una exposición más amplia de esos temas y, verdaderamente, preocupa.

De manera muy sincera observa que en lo presentado hay demasiado detalle y desconoce si hay capacidad para abarcar tanto.

Considera que en la situación que están pasando, en vez de amplificar la vía, debe reducirse y enfocarse en temas muy específicos para darle sostenibilidad a la Institución.

Anota que le hizo mucha falta la cuantificación, especifica que sin ella todo queda como ideas, planes que pueden estar muy sujetos a interpretación. Cita como ejemplo cuando se mencionan los resultados de la triple línea base, a hoy, siendo un pilar estratégico, aún no tiene claro cómo estará conformada y cuantificada la ecuación de los tres elementos.

Acepta que, de no tener esa capacidad en este momento, deberían ser suficientemente humildes y prácticos e indicar que ese pilar del Plan Estratégico es idóneo, pero en este momento no se tiene la posibilidad de alcanzarlo y, por consiguiente, sería mejor borrarlo.

Rescata todo el esfuerzo que se hace para brindarle a esta Junta Directiva toda la información, pero sugiere tratar de enfocarse y cree que serán 12 o 18 meses de una dureza extrema del mercado financiero, también considera que lo peor aún no lo han vivido.

Desconoce si están en capacidad en este momento de pensar en temas muy etéreos cuando en realidad deben enfocarse en la sostenibilidad, en el mantenimiento de los clientes, en el desarrollo y fortalecimiento de la estructura tecnológica, en avances verdaderos en temas en transformación digital y en cuatro o cinco aspectos más.

Destaca también la integración de las sociedades a los negocios y afirma que aún no tienen una oferta de valor corporativo, ha escuchado sobre la integración de las bancas, pero también falta integrar los servicios de las subsidiarias. Afirma que desearía ver a una persona del Banco, del Conglomerado que sepa ofrecer todos sus productos y precisa que este es un tema de modelo de negocio.

Desconocer si con esto se pretende cambiar el modelo de negocio o si será un modelo congruente con el Plan Estratégico; le surgen varias ideas e inquietudes, pero las dejará ahí porque ya se ha extendido demasiado.

Agradece por el planteamiento, además, le da las gracias a la Presidenta, Sra. Badilla López, y al Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, por la iniciativa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, desea rescatar varios aspectos que ha planteado el Director, Sr. Espinoza Guido, especifica el tema de los clientes y de cultura dentro de la organización y confirma que lo viven todos los días en esta Junta Directiva. Amplía que se toma un acuerdo y dura todo el tiempo que se quiera (por decirlo de manera bonita) para que realmente llegue y tenga el efecto y el impacto que todos esperan.

Confirma que eso hay que cambiarlo y es parte de ese enfoque; aprecia que no están saliéndose del Plan Estratégico y recuerda que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, hizo al final un buen resumen y confirma que deben puntualizarse en los temas que están doliéndoles fuertemente.

Recalca que han existido muy buenas iniciativas e intentos, pero siguen exactamente igual; recuerda el punto de conversación en las reuniones cuando abordaban los temas y precisa que no hace falta meterse mucho en la operativa, pues es un tema administrativo y en buena hora la Gerencia desea tomar los temas de TI, cultura y el servicio al cliente que, lamentablemente, no es bueno.

Sobre esto último aprecia que no hay más que hacer fila por un pequeño rato en una sucursal para darse cuenta sobre la forma en la que se opera, la desatención por parte de los funcionarios, quizá por mucha operativa o papeleo y confirma que no responden con ese cariño que todos desean.

Desde su óptica y, por supuesto, sin demeritar el Plan Estratégico que incorpora temas crucialmente importantes, cree que deben enfocarse. Confirma que están en una situación inédita, única, no se ha enfrentado, pero aun así es necesario atender bien a los clientes y generar la cultura de cambios.

Añade que hay que ocuparse del capital humano, del tema de gestión, TI también es una urgencia. Sobre esto último manifiesta que llevan dos años con plena conciencia de que TI es un asunto crucial, recuerda que el director de TI se fue hace un año y siguen sin uno, resintiendo todo lo que conlleva no tener a alguien ahí. Se pregunta si pueden permitirse esta situación y la respuesta es que no pueden permitirlo.

Le agradece a la Gerencia que desee tomar esos temas prioritarios para analizar si se establece un rumbo. Cree que esta Junta puede apoyar porque es un tema muy administrativo, aprecia que el tema de gobernanza lo hacen ellos y da el visto bueno para que apunte fuertemente en este sentido.

En buena hora se suman la Auditoría Interna y la Dirección Corporativa de Riesgo para ayudar a clarificar los temas, estima que ese es el fin en mente y recalca que el objetivo general es ayudarlo a la Gerencia para que se vean cambios importantes en la ruta de Banco que todos quieren y aspiran.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece los comentarios de la Presidenta, Sra. Badilla López, afirma que son reflexiones muy particulares y cree que todos desean lo mejor para la institución.

Anota que está en las manos del Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, tener su mejor equipo ejecutivo y afirma que si el Gerente no hace estos nombramientos o promueve que esta gente se contrate, la responsabilidad le sigue cayendo a él; afirma que el Sr. Rodríguez Calderón, lo tiene claro.

Hace hincapié en lo que él piensa como director, como miembro de la Junta Directiva, y manifiesta que desea a un gerente general con suficiente amplitud y disposición mental, incluso, de tiempo para poder atender a la institución como un todo. No obstante, si el tiempo del Gerente está concentrado en un 30 % en la gestión de TI, pues es un problema.

Recalca que esta Junta Directiva no lo está evaluando como director de TI, sino como Gerente General Corporativo y reitera que ya tienen un año de no nombrar a un director de TI como si no hiciera falta y como si el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, tuviera las competencias técnicas en esa área.

Afirma que no es así e indica que el Sr. Rodríguez Calderón tiene otro perfil, el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, otro, y el Subgerente General de Operaciones a.i., Sr. Gerardo Abarca Monge, también tiene otro perfil, es decir, se necesita a un director de TI si se sigue con ese mismo modelo de negocio.

Especifica que la responsabilidad no puede delegarse, pero el Sr. Gerente General sí puede quitarse de sus hombros un peso enorme al tener a una persona idónea en el área que más les duele hoy como conglomerado financiero.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, afirma que es un tema que tiene su complejidad y, si se habla de nombramientos, recuerda también el tiempo que llevan de no designar a un subgerente de operaciones, aunque exista uno interino.

Destaca que no puede existir incertidumbre dentro de la Alta Gerencia y esta debe tener conformado su equipo, que, además, le responde directamente a esta Junta Directiva.

Considera muy buenos todos los elementos que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y los miembros de esta Junta han conversado para darle foco, además, le parece que estos aspectos, por la profundidad y por los elementos que contienen, por supuesto, recaen directamente en la Alta Gerencia.

En cuanto a la Junta Directiva, esta necesita ver esos grandes elementos que mueven los indicadores o la transformación del Banco, cómo lo organiza, cómo plantea los aspectos de mayor peso.

Aprecia que, en estos momentos, casi todo es urgente y, además, importante. Reconoce que es difícil para esta Junta Directiva estar en aspectos de la Gerencia que son mucho más operativos, analizando temas de tecnología y procesos y recalca que para eso tiene a los subgerentes y a los directores correspondientes y a ellos les pide cuentas hacia dónde desea ir.

Agradece la información, menciona que ya definieron un plan operativo y un presupuesto que ya se presentó a la Contraloría General de la República, esto, lógicamente implica temas de administración pública y reitera que ya se estableció un PAO con metas y objetivos que corresponden a la parte operativa.

Plantea que ahora podrá decirse a la gente que el enfoque en este, pero, posiblemente, las áreas mencionen sus objetivos ya establecidos; afirma que no desea meterse ni tampoco llegar a esa discusión, pero esta situación se presta para que la Junta Directiva también empiece a pensar en exceso donde no les corresponde.

Comenta que no desea respuestas y menciona la confianza que este Órgano Director ha depositado en la Alta Gerencia para que logre estos objetivos estratégicos y la misión que la Junta Directiva ha definido.

Hace hincapié en lo que deben hacer ellos en su rol directivo y especifica el pensar en el futuro, en los nuevos modelos de negocio, en los nuevos ambientes o contextos en los que creen que estará el Banco. Detalla también las líneas de negocios en las que desean que la institución compita, a qué sectores quieren que el Banco y cómo desean ver a la institución en términos de servicio.

Afirma que es una visualización a partir de la cual se desmenuzan todos los temas expuestos que, además, le parecen muy importantes y, por supuesto, son de reforzamiento de la Alta Gerencia del Conglomerado.

Comprende que el trabajo que debe hacerse es gigantesco para que todas las sociedades vayan en la misma línea, pero, nuevamente, tendrán que hablar con las justas directivas para apoyar esa línea, el enfoque y el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, obviamente, con los diferentes gerentes.

Confirma su apoyo a la iniciativa y exhorta a hacer un poco más de ejercicio desde el punto de vista de esa visión de Conglomerado que ya algunos han hecho, pero que siempre debe hacerse en este mundo tan cambiante.

Finaliza su comentario, diciéndole a la Gerencia que no ven que la cosa vaya por aquí, anota que no está caminando y retoma la necesidad de pedir cuentas sobre todos estos temas. Cree que no han negado recursos para poder nombrar a las personas, de invertir, inclusive, anota que se han invertido en aspectos que no se sabe qué valor ofrecerán y qué impacto tendrán.

Hace referencia a la capacidad financiera que tiene el Banco, acepta que no se ve tan golpeado, pero al entrar en un proceso tan crítico en el que cuesta ganarse cada colón para generar un excedente y una utilidad, pues con mucha más razón deben ser más finos desde el punto de vista de la eficiencia de los procesos, en el servicio, etc.

Reitera que el ejercicio estuvo muy bien, comparte y apoya el tema para así lograr los resultados que desean como Junta Directiva; finalmente, también le recomienda a este Órgano Director no desenfocarse en su labor.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le agradece al Director, Sr. Hidalgo Chaves, y le solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que se refiera a su consulta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, precisa que todo esto está dentro del Plan Estratégico, afirma que temas de TI nada se sale de lo definido en el Plan y en las inversiones que harán; hace mención breve a los proyectos ya programados y aprecia que son los que se ejecutan del 2020 y 2021.

Asevera que no tienen problemas dentro de esa prospectiva y explica que están afinando algunos detalles de enfoque que se hacen con los mismos recursos. Asimismo, confirma que no tendrían inconvenientes desde el punto de vista operativo o en temas presupuestarios y avisa que la idea es continuar en la línea que llevan, pero sí muy enfocados al servicio al cliente.

Aprecia que es deben definir a la persona que se encargará de la experiencia al cliente y precisa que no existe tal figura en el Banco; recalca que poseen una estructura con 4000 personas, es posible reagruparse y poner a esa persona sin contratar a más personal.

Los asesores externos corresponden a recursos que, en vez de ponerlos como asesores, podrían contratarse de afuera para recortar los recursos; aprecia que así desean enfocarlo para contar con el recurso.

Definitivamente sí necesitan al director de TI, explica que esta es una institución particular y confirma que ha tenido entrevistas con personas, están revisando el perfil, incluso el Comité Corporativo de TI lo analiza y ya están ajustando algunos aspectos para sacarlo al mercado. Le parece que el aporte que le dieron en el Comité fue muy valioso y esperan tenerlo pronto.

Acota que pretenden hacerlo con los mismos recursos, reagrupándose y buscando las eficiencias en la economía.

Hace hincapié en que la organización tiene 4000 personas, plantea que tienen a mucha gente valiosa que, posiblemente, no la están tomando en cuenta en los procesos y la idea es poder usarla. Cree que, en el Banco, el poder se ha concentrado mucho en muy pocas personas y eso los ha limitado en el proceso.

En su estrategia personal de desarrollo, prefiere conocer y meterse bien dentro de las organizaciones, atenderlas bien para así generar soluciones con criterio; plantea que, de pronto, si solo se retroalimentara de la gente sin meterse a profundidad, no entendería la problemática como hoy la comprende y a la que se le pondrá una solución.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que es un tema puramente de conocimiento, propone dar por conocida la propuesta y solicita que en la medida de lo posible se le dé un seguimiento trimestral.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa su sentir y precisa que este ejercicio podría mapearles todos los puntos que están sobre la mesa; coincide con algunos compañeros que el enfoque es muy importante sin perder la perspectiva de que necesitan generar productividad.

Destaca que el enfoque está en la parte de la tecnología, además, precisa que vale la pena resumir en la matriz y añadirle el aspecto estratégico al que esta Junta Directiva debería darle seguimiento. Añade que deben tener claro ese eje estratégico, no perderlo de vista, coincide con los compañeros en no meterse en la operativa sino en el enfoque estratégico, pero siempre teniendo en la mira que se dé una segunda propuesta a corto o mediano plazo.

Reitera compartir lo que han expresado los compañeros y le parece que es un ejercicio bastante atinado; afirma que siempre debe darse un alto en el camino, cree que esta Junta Directiva ya tiene tiempo de estar aquí y desea con toda sinceridad salir y decir que contribuyeron a que esto cambiara.

Aprueba que hay muchos temas que están igual como cuando ingresaron y plantea que podría decirse que no fueron lo suficientemente atinados para exigir que se les dieran cuentas sobre aspectos sumamente importantes. Recalca que están en una coyuntura que nadie esperaba y podría ser que esta haya incidido en el retraso de muchos aspectos que están en el papel.

Coincide con el Director, Sr. Espinoza Guido, en la necesidad de ponerle un norte y un indicador con plazo para poder darle seguimiento a nivel de Junta Directiva y solicita que se les ayude con esto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que le parece bueno el eje estratégico que puede adicionársele.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que le parece bien incorporarlo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, felicita por la iniciativa y, en primera instancia, cree que el enfoque operativo es la ruta que consiste en abordar todas las debilidades que tienen y que han señalado a lo largo de este tiempo y estos dos años.

Cree que hay temas medulares que los compañeros han señalado muy bien y especifica que la parte tecnológica es la que, de una u otra forma, aborda la gran problemática que tienen.

Manifiesta estar preocupada porque el tema de TI durante estos dos años ha llegado una y otra vez a esta Junta Directiva y no han podido avanzar.

Opina como la Directora, Sra. Fernández Garita, y señala que también desearía salir de esta Junta Directiva, diciendo que hicieron algunos cambios, que se efectuaron algunas acciones, que el Banco dejó de estar estancado en ciertos temas o en ciertas limitantes que tenía y que es una institución renovada.

Confirma que hay que reestructurar, hacer una reingeniería, es necesario ver la gestión, pero también hay que analizar de forma muy asertiva o acertada lo que están haciendo y lo que visualizan.

Cree que, como indicó la Directora, Sra. Fernández Garita, hace falta una guía para esta Junta Directiva, para poder dar seguimiento a la parte que le corresponde, porque lo que presentó el Gerente General Corporativo es la operativa que él va a realizar y con base en esta y en la estrategia que le corresponde a este Órgano Director es que el próximo año podrán preguntarle a la Administración cómo va, por cuanto es parte de la evaluación y los resultados que ella solicita, toda vez que es necesario conocer en qué se ha avanzado, si se movió la aguja de donde estaba.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece a todos por la participación y, especialmente, al Jefe de la División de Planificación y al Director Corporativo de Riesgo, quienes colaboraron con el Gerente General Corporativo en la preparación de esta agenda prioritaria o de esta forma de enfocar a la Organización, por cuanto a todos les inquieta el rumbo que pueda llevar el Conglomerado, por lo que coincide con la Directora, Sra. Fernández Garita, en el sentido de que es de suma importancia hacer un alto y revisar todo, a fin de poder tener una visión clara de qué es lo que realmente está molestando y cómo pueden enfocarse.

Al no haber más observaciones, plantea la siguiente moción:

1. Dar por conocido el oficio GGC-1723-2020, mediante el cual se remite el Plan de Trabajo que establece las prioridades institucionales para lo que resta del periodo 2020 y el periodo 2021.

Este plan se resume en siete temas clave en los que se debe enfocar la Institución, a saber:

- 1. Clientes**
- 2. Procesos / Estructura**
- 3. Sostenibilidad Financiera**
- 4. Negocios**
- 5. Estrategia**
- 6. Tecnología**
- 7. Gestión Conglomerada.**

2. Solicitar a la Administración que trimestralmente informe a la Junta Directiva Nacional los avances logrados con este Plan de Trabajo.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, manifiesta que está de acuerdo, pero que le parece que sería mejor que el reporte se presente con una periodicidad mayor.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone esta posibilidad, aunque también está la opción de que se incluya su seguimiento en el informe sobre el Plan Estratégico Corporativo, aunque habría que buscar la forma, pues, si mal no recuerdo, el seguimiento se realiza en enero y julio.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, expresa que, a no ser de que se den desviaciones muy fuertes, se podría dar un espacio de maduración y de conocer los efectos, dos veces al año se podría tener una rendición de cuentas, es decir, de las estrategias, del foco del negocio y, tal vez, no entrar en detalle como temas prioritarios, sino decir si con base en lo planificado, esto ayudó a mover tal indicador, se tuvo un aumento en tal aspecto, se generó más participación de mercado, se estabilizaron las utilidades, o datos de ese tipo que son las que interesa conocer puntualmente.

Sostiene que no tiene ningún problema con conocer el reporte trimestralmente, pero le parece conveniente dar un espacio de tiempo porque cree que hay muchos reportes mensuales y trimestrales que se ven en los Comités y Comisiones, por lo que podría provocar que se pierda el foco por estar incorporando más temas a esta Junta Directiva y a la Administración y eso es, justamente, lo que se debe cuidar, para que esta pueda dedicarse al negocio.

La Presidenta, Sra. Badilla López, replantea la moción de esta manera:

1. Dar por conocido el oficio GGC-1723-2020, mediante el cual se remite el Plan de Trabajo que establece las prioridades institucionales para lo que resta del periodo 2020 y el periodo 2021.

Este plan se resume en siete temas clave en los que se debe enfocar la Institución, a saber:

- 1. Clientes**
- 2. Procesos / Estructura**
- 3. Sostenibilidad Financiera**
- 4. Negocios**
- 5. Estrategia**
- 6. Tecnología**
- 7. Gestión Conglomerada.**

2. Solicitar a la Administración que semestralmente informe a la Junta Directiva Nacional los avances logrados con este Plan de Trabajo.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, indica que está de acuerdo en que se presente de manera semestral, lo ideal sería no cambiar esas fechas dado que, más bien, le tomó por sorpresa que el que estaba para marzo del año 2021 lo rinda en diciembre de 2020. Por tanto, no tiene ningún problema con que se presente el seguimiento cada seis meses.

El Director, Sr. Espinoza Guido, expresa que coincide con el Director, Sr. Hidalgo Chaves, en el sentido de que esta Junta Directiva debe tener claro lo que se quiere resolver. Ese es el qué y el cómo le corresponde al Gerente General Corporativo y su equipo, no obstante, le gustaría tener claridad sobre qué es lo que esta Junta Directiva va a revisar, puesto que no es un asunto tan minucioso como se presenta aquí, de hecho, a él le gustaría ver indicadores, tendencias, qué está logrando el Banco, si con esta modificación se logra impactar el servicio al cliente o si se mejora el indicador de eficiencia operativo.

En resumen, se debería definir qué es lo que quieren impactar y, en esa medida, establecer la periodicidad de las revisiones. Con todo, le parece importante esas pausas semestrales más allá de una sesión de la Junta Directiva y, por tanto, le parece oportuno que ojalá puedan calendarizar una mañana entera de revisión de aspectos estratégicos y algunos elementos operativos que son básicos para lograr el éxito de la estrategia.

Advierte que sería una especie de "encerrona", lo dice así porque es un término que todos lo han utilizado y pueden estar más claros con él. De este modo, optaría por una revisión semestral y, de por sí, hay varios indicadores, algunos de ellos normativos que se revisan en el Comité Corporativo de Auditoría integrado, ahora, con Plan, Presupuesto y Estados Financieros, donde hay suficiente material para ir dándose cuenta de cómo va todo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, manifiesta que está de acuerdo y que le gustaría ver un monitoreo a los tres meses y un informe de seguimiento semestralmente con todas las acciones apuntando a los indicadores, para ir midiendo cómo va evolucionando el proceso y definir si, al final, en la evaluación, se logra el alcanzar el 100 % de cada uno de esos indicadores con la nota que el Gerente Genera propuso.

Añade que sería imposible presentar un informe de aquí a diciembre, porque se está a un mes y medio, no obstante, se debe realizar un monitoreo en una “encerrona” y el seguimiento con toda la medición que se debe dar, para conocer el avance.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice que está de acuerdo con lo planteado.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, manifiesta que también está de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“1. Dar por conocido el oficio GGC-1723-2020, mediante el cual se remite el Plan de Trabajo que establece las prioridades institucionales para lo que resta del periodo 2020 y el periodo 2021.

Este plan se resume en siete temas clave en los que se debe enfocar la Institución, a saber:

1. **Clientes**
2. **Procesos / Estructura**
3. **Sostenibilidad Financiera**
4. **Negocios**
5. **Estrategia**
6. **Tecnología**
7. **Gestión Conglomerada.**

2. Solicitar a la Administración que semestralmente informe a la Junta Directiva Nacional los avances logrados con este Plan de Trabajo”. (973)

Al ser las **dieciocho horas con veintitrés minutos**, termina su participación el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 4

2. Asuntos de Presidencia

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Gerente General Corporativo que se refiera al proyecto de Ley relacionado con el artículo 44 ter y demás temas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, informa que ayer fue aprobado en primer debate la modificación a la Ley de Usura, en los artículos 44 bis y 44 ter. El que se este Banco estaba modificando, específicamente, es el 44 ter, pero en el grupo que se conformó entre Fedecac, el Movimiento Solidarista, Caja de Ande y Banco Popular, se analizaron ambos proyectos, pero cada uno con un interés particular, por ejemplo, el Movimiento Solidarista se concentraba más en el artículo 44 bis y el Banco Popular, más en el artículo 44 ter.

Ayer se aprobó en primer debate, aunque no estaba para presentarse ayer, por cuanto había un proyecto que, estratégicamente, tenía que ver la Asamblea Legislativa. Con todo, se aprobó el texto con una modificación que incluyó el Diputado, Sr. Villalta al final, para “mejor redactar” -decía él- uno de los párrafos del artículo 44 ter, y un elemento que no se pudo eliminar del proyecto del Diputado, Sr. Gourzong, es el de la inembargabilidad.

Entonces, en este primer párrafo, específicamente, se establece la inembargabilidad, lo cual provoca una contradicción en el artículo 44 ter entre el párrafo uno y el párrafo dos en cuanto a las deducciones que se presentan.

En este esfuerzo de redacción, había una parte que se había incluido que era “Sistema Bancario Nacional”, pero el Diputado, Sr. Villalta, lo elimina, pero en la redacción que le da deja abiertas las deducciones de parte de los patronos para todos los que lo quieran hacer, lo cual no estaba planteado así, por lo que pone no un riesgo, pero sí abrió el proceso de que tanto las cooperativas como el Banco Popular y Caja de Ande tienen acceso a la deducción de parte del patrono para el pago de las deudas hasta los ¢200.000, que es el monto que se establece como inembargable.

Además, esta modificación de la ley genera un transitorio en el que podrán seguir haciendo las deducciones las empresas que así lo tenían definido en sus contratos, lo cual se tiene para, prácticamente, todos los clientes que así lo aceptaron, lo mismo para las cooperativas y Caja de Ande.

Entonces, desde la perspectiva de riesgo de recuperación de cartera, de los créditos desembolsados hasta la aprobación de la Ley de usura, el Banco se garantiza con esto que puede recuperarlo, es decir, no tendría ningún problema, sin embargo, para los nuevos créditos que se den, se estarían aplicando las deducciones hasta los ¢200.000, que son inembargables.

Comenta que ayer se preocupó cuando vio que quitaron al Sistema Bancario Nacional, pensando en que había quedado la redacción original que le había facilitado el Diputado, Sr. Gourzong, sin embargo, la propuesta del Diputado, Sr. Villalta, sale bien.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y tres minutos**, termina su participación el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

Advierte que esta modificación se aprobó en primer debate y da la tranquilidad de para recuperar la cartera y seguir haciendo las deducciones hasta un máximo de ¢200.000 de inembargabilidad. El segundo debate se plantea para el 3 de noviembre y hay algunas organizaciones que parecieran no estar muy de acuerdo con el tema y que podrían tratar de retrotraer eso a primer debate y hoy, en la reunión que tuvo el equipo que ha estado analizando este asunto a nivel de estas organizaciones, se definía el riesgo de que se retrotrajera a un primer debate, que se hicieran modificaciones y que, además, se extendiera demasiado, cuando aquí el tiempo es oro, porque el impacto en las carteras ya se está viendo en las cooperativas, Caja de Ande y Banco Popular, aunque no tanto en el movimiento solidarista en esa función de recuperación de cartera.

En cuanto a ese punto específico, el movimiento solidarista tenía dudas respecto a la redacción que quedó en el artículo 44 bis, en lo relativo a pedir el sí para el otorgamiento de los créditos y es uno de los elementos que planteaba el Sr. Guido de que iba a tratar de aclarar con el Diputado, Sr. Gourzong, para que en el segundo debate de la Asamblea Legislativa quedara aclarado de tal forma que a través de una interpretación se pudiera corregir a futuro ese elemento.

En conclusión, con este texto se elimina la imposibilidad de que se otorgue créditos a las personas y se les pudiera hacer arreglos de pago a todos los clientes que tengan un salario líquido menor a ¢200.000, por tanto, ya se puede hacer, así que ya se vuelve a una condición normal y las deducciones se pueden seguir haciendo para recuperar las carteras actuales hasta el pronunciamiento de la Ley de usura y para lo nuevo se debe tener cuidado en los escenarios, porque, de acuerdo con este elemento en la redacción que se dio al artículo 44 ter, siempre existiría la imposibilidad de recuperación de nuevos créditos con salarios líquidos menores a ¢200.000.

Cree que no quedó tal como se había redactado inicialmente, pero cumple con lo necesario, lo cual permite seguir trabajando en dos cosas: la acción de inconstitucionalidad que ya se presentó y que toca las deducciones, además de que también está la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, artículo 9, que permite hacerlas.

El otro elemento es que el Diputado, Sr. Gourzong, envió una nota donde solicitó a la Casa Presidencial que presentara la solicitud de interpretación auténtica y que, en caso de que esta no lo hiciera, el Banco Popular podría presentarla, de tal forma que se interprete correctamente lo relacionado con el artículo 172 del Código de Trabajo que establece en la interpretación que le da la Procuraduría General de la República y que determina esa condición de inembargable a los salarios menores a ¢200.000.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, dice que tiene claro que en el primer debate se tiene todo lo que ya estaba constituido con la entrada en vigor de la ley, para poder deducir, hacer arreglos o refinanciamientos y el tema es para la constitución de nuevas operaciones de personas que tengan salario inferior a ¢200.000, que es ahí donde el Diputado, Sr. Gourzong, hace su interpretación, entonces, lamentablemente, habrá que esperar que esto se resuelva.

Con todo, consulta cuál es el punto de las organizaciones que ha mencionado como para retrotraer el proyecto de modificación a primer debate.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que no profundizaron en los elementos, porque, como que no tenían programado que se viera ayer, pero, como tenía que verse lo referente a los marchamos y no modificaron la agenda, entonces, tenían que revisarlo.

Finalmente, parece que pasó bien, salvo la interpretación del Diputado, Sr. Villalta, y él lo dice así, "para que quede mejor redactado" y fue ahí donde quitó lo del sistema bancario, lo cual le preocupó, pero, después, cuando lo leyó con calma, entendió claramente que no hay riesgo, sino que incorpora a los que no estaban, lo cual sí es un elemento importante.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, considera que, más bien, lo peligroso es que se devuelva a primer debate, por lo que espera que haya bastantes diputados que lo apoyen.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que, finalmente, la modificación pasó bien.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que él no estuvo en la reunión de hoy y no sabe qué fue exactamente lo que conversaron, pero este proyecto de ley no quedó como lo habían consensuado el Banco Popular, Caja de Ande, Fedecac y el Movimiento Solidarista, aunque el paquete estaba bien armado.

En los últimos días se metió un "troyano" y cambió algunas cosas que eran fundamentales para la estrategia colectiva de hacer llegar un proyecto de ley que permitiera a los diputados hacer la discusión que se hizo ayer, porque, si no se hubieran puesto de acuerdo, habría más de 50 mociones que estaban impidiendo abrir el debate.

Entonces, cree que fue un trabajo grupal bastante eficiente, donde se respetó el punto de vista de cada uno y se llegó a un acuerdo, aunque alguien se metió al final y cambió las cosas, de modo que él diría que quedó entre un 80 % y un 85 % de lo que se pretendía.

Con todo, el problema de hacer cosas a última hora, como sucedió, que unos quitaron y otros pusieron, genera inconsistencias, por ejemplo, el artículo 44 ter, ahora, está sujeto a interpretación, porque un párrafo limita y otro lo deja libre, por lo que las entidades se cuestionarían a cuál le hacen caso y podrían definir esto, según su propia conveniencia, y esas cosas no son correctas.

Comenta que le alegra mucho lo del transitorio porque, aunque el Solidarismo no tiene gran relevancia en ese tema, preocupa el asunto sistémico, pues podría generar un *shock* en las entidades en términos de la recuperación y eso no le sirve a ninguno, ni siquiera desde el punto de vista del usuario del sistema.

Advierte que algunos medios, incluyendo La Nación, anoche mismo publicaron que las reformas a ley de usura eliminan restricción del salario mínimo, por eso, en ese mismo momento escribió a algunos periodistas que conoce de ese medio, para solicitarles que revisaran ese título, porque, en su opinión, eso no se resolvió.

Comenta que los periodistas manifestaron que estaban sorprendidos de lo que publicó el diario al que pertenecen y le dijeron que hicieron una consulta a la Sra. Rocio Aguilar, quien les explicó esto: créditos antes de la Ley de usura quedan sin límite del mínimo inembargable, como dice el transitorio nuevo, y créditos nuevos sí tendrán el límite, como dice el artículo 2. De ahí se puede hacer la advertencia y la declaración de esto y, obvio, sirve lo que se ha estipulado.

Ahora, bien, por la contundencia de la votación de ayer, no ve un ambiente para retrotraer ese proyecto a primer debate, ni siquiera porque lo no contemplado sea absolutamente imprescindible para vivir, es decir, que se puede vivir con eso, y el problema del famoso "salario mínimo" no va a dejar otro camino que promover una legislación específica para aclarar la diferencia entre el salario mínimo embargable y del salario mínimo vital.

Por tanto, esa confusión se va a tener que dilucidar en un proyecto de ley nuevo y, evidentemente, también está la opción abierta, precisamente, por el Banco Popular para generar coadyuvancias en la acción de inconstitucionalidad ya presentada y aceptada por la Sala Constitucional.

El Director, Díaz Vásquez, recuerda que ese artículo fue incluido en el último momento, por el Diputado, Sr. Wagner Jiménez, cuando se dio el primer debate, por lo que consulta si, ahora, en el segundo debate se podría modificar de la misma forma, pues no sabe si en esa misma dirección está presentada la acción de inconstitucionalidad.

Aclara que ese artículo se incorporó habiendo salido de la Sala IV la consulta y ese Diputado incorporó una moción para crear ese artículo, entonces, no sabe si es muy riesgoso si se regresa a primer debate. De todos modos, se continuará con la acción de inconstitucionalidad y cree que la Caja de Ande incluyó una coadyuvancia también. En resumen, su consulta es si cabe alguna moción que, por lo menos, dé claridad a lo que se aprobó.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que, según conversó con la gente que conoce los temas de la Asamblea Legislativa, no es factible meter ninguna moción en el segundo debate, salvo retrotraer el proyecto a primer debate, pero se esperaría que eso no pase por la votación que se dio. Entonces, no hay posibilidad de hacer ninguna corrección y, estratégicamente, es mejor dejarlo ahí, para salir de esto, poder trabajar, recuperar carteras y, a través de la acción de inconstitucionalidad, plantear algo adicional.

Añade que la Asociación Bancaria Costarricense también dio su coadyuvancia al proceso y varias empresas lo han venido haciendo, inclusive, la Cámara de Bancos también lo iba a hacer.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agrega a lo anterior que lo que sí se puede hacer es solicitar a los Diputados que expresen su verdadero sentimiento o intención respecto de lo que plantearon, porque, a veces, como eso queda en actas, cuando se hace la consulta del espíritu del legislador, esa parte, aunque no haya quedado en la ley, queda totalmente documentada.

A modo de ejemplo, dice que el Banco le está pidiendo al Diputado, Sr. Gourzong, y a otros diputados que expresen cuál fue su real voluntad al plantear cambios en el tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que es para contar con una interpretación auténtica y da por finalizado este asunto por hoy.

Con respecto a la solicitud que se hizo el miércoles anterior sobre la reunión de Temenos, informa que dicha empresa tiene complicaciones para reunirse en las horas en que sesiona esta Junta Directiva, entonces, propone hacer un comité con los directores que quieran participar, a fin de poder ajustarse a los horarios, porque la empresa está en otro país y eso complica las cosas.

Cree que no es necesario nombrar a los directores, sino, más bien, que quienes quieran participar en la reunión, lo comuniquen, para coordinar lo respectivo.

ARTÍCULO 5

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que, aunque están un poco atrasados, procederán a ver el último tema que se incorporó en la agenda.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, solicita invitar al Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán, para que haga la presentación.

Entre tanto, introduce este punto diciendo que se trata de una solicitud específica para que se pueda extender el periodo de arreglos de pago que se está haciendo a los clientes que a los meses de octubre y noviembre presenten atrasos de 150 días, en virtud de que en la política se había definido que en el mes de octubre se iba a determinar qué se iba a hacer en los meses siguientes.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y cinco minutos**, inicia su participación el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán.

Por tanto, la propuesta es poder hacer arreglos de pago para noviembre y diciembre a aquellos clientes que se enmarquen en menos de los 180 días, que son, básicamente, aquellos a quienes se dio el primer trimestre un arreglo de pago, que no entraron en la segunda fase y que no ha sido posible contactarlos, pero se quiere tener la opción de poder ayudarlos de esta manera, teniendo en cuenta que en ese rango hay ₡135.000 millones y, por eso, la gestión debe seguir por ese lado.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, apunta que, tal como lo menciona el Gerente General Corporativo, al final de julio e inicios de agosto, que fue cuando esta propuesta fue aprobada por esta Junta Directiva, se había definido que todas aquellos clientes que no cumplieran con el carácter de crédito, que corresponde a aquellos clientes que tenían una categoría de riesgo A1 o A2, una capacidad de pago nivel 1 y un comportamiento de pago histórico de nivel 1 o 2, entonces, se podía utilizar estos otros dos de riesgo que se habían definido.

Además, se había establecido algunos días de atraso máximos en los meses de agosto, setiembre y octubre, y que, en ese mes, dependiendo de cómo evolucionara la pandemia y la reactivación de la economía, se iba a revisar si se continuaba o se modificaba algo.

Por eso, la solicitud que la Administración está planteando a esta Junta Directiva es que permita que en noviembre y diciembre pueda seguir utilizando lo que se tenía definido para octubre, a saber, que si el cliente no cumple la política de carácter de crédito, pero su atraso máximo, según el CIC en los últimos 18 meses, es menor a 180 días o, su atraso, actualmente, según los sistemas de crédito, es menor a 150 días, sea posible hacer el arreglo de pago.

Así, considerando que, a la fecha de hoy, aún existe un importante número de clientes que no han tramitado el arreglo de pago dispuesto en esta Segunda Fase y continúan con afectación en sus ingresos, de hecho, el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comentó que hay ₡135.000 millones correspondientes a 36.000 clientes, aproximadamente, que se está atendiendo con una prioridad máxima.

Además, que la estrategia y mecanismo para la recuperación de cartera crédito aprobada recientemente por esta Junta Directiva y así comunicada a la Sugef como respuesta a la Circular 2584-2020 contempla continuar con la opción de otorgar moratorias de pago de hasta 9 meses a aquellos clientes que demuestren afectaciones en su nivel de ingresos igual o mayores al 15 %.

Asimismo, cuando se aprobaron los Niveles 2 y 3 (atraso máximo según CIC y atraso actual), se contempló los umbrales de atraso hasta el mes de octubre y en el mes de noviembre se estaría revisando en función de la evolución de la pandemia.

Resalta que no hay una variación en el apetito de riesgo distinta de la ya autorizada, dado que se están manteniendo los umbrales de atraso máximo autorizados para el mes de octubre, los cuales habían sido revisados por la Dirección Corporativa de Riesgo, que está totalmente de acuerdo en que se continúe con esta política.

Menciona que la propuesta es, pues, mantener los “umbrales” de atraso máximos autorizados para el mes de octubre de 180 días, según CIC, y de 150 días máximo, según mora actual, para los meses de noviembre y diciembre del 2020.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta por qué razón desde el inicio no se extendió hasta diciembre.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, contesta que se han venido tomando estas medidas gradualmente, en espera de ver cómo evoluciona la pandemia y cómo se reactiva la economía. Recuerda que cada uno de estos guiones que se definen tienen un impacto en los estados financieros y en los flujos de caja, por eso, se ha tratado de llevar estas medidas paulatinamente, para ver cómo se van comportando los indicadores financieros e ir tomando las decisiones respectivas.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta qué implica que esto se apruebe, es decir, si la gente tiene que volver a hacer el trámite o si es de manera automática, porque no se imagina a la gente haciendo filas y trámites otra vez y a la gente en las oficinas volviendo a hacer gestiones por dos meses pudiendo haberse hecho por más tiempo, por lo menos, hasta diciembre. En concreto, lo que desea saber es qué significa extender hasta noviembre y diciembre, si es de forma automática o de qué otra manera.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, contesta que no se extiende automáticamente, sino que en la Segunda Fase los arreglos de pago se hacen analizando la real afectación que tienen las personas. Hay un grupo de estos clientes a quienes se aplicará los arreglos de pago de forma semiautomatizada, porque la persona tendría que demostrar o indicar a través de una declaración jurada que tiene una afectación.

En lo que va de octubre, se han efectuado poco más de 7.000 arreglos y a estos clientes a quienes se estaría dando la oportunidad de que en el mes de noviembre y diciembre puedan mantener estos umbrales de riesgo es porque no han venido después del primer arreglo que se les realizó en marzo, que fue apenas de tres meses.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que no es del todo cierto, porque Fideimas sí hizo arreglo de pago, entonces, no se debe decir que todos los clientes que hicieron arreglo de pago en los primeros tres meses, pero sí se debe valorar la parte operativa. Si se indica que a estos a quienes se va a extender, que tienen 180 días de mora, se dé la oportunidad en noviembre y diciembre, no tiene problema, pero se debe pensar en la operativa en el sentido de lo que esto significa, porque, si esto no se hace, la gente va a estar en cobro.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que vaya valorando el escenario de estas decisiones o acuerdos para lo que se podría enfrentar en el 2021, pues ya se tienen noticias claras y serias sobre lo que sucede en la economía de Europa y América del Sur, donde se podría dar una segunda oleada que les haga reflexionar sobre las decisiones y lo que proponga la Administración a esta Junta Directiva.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, manifiesta que lo comunicado a la Sugef como respuesta a la circular 25-84 tiene relación con ese plan y estrategia para lo denominado Tercera Fase. Esa es una continuación de la segunda, pues todavía hay un grupo de clientes no ha sido contactado ni ellos tampoco lo han hecho para poder culminar el arreglo de esa segunda fase.

La tercera fase se está disponiendo para personas especiales que al momento todavía tienen un periodo de gracia, dado que muchos de ellos recibieron un segundo arreglo de pago, donde muchos no hayan reactivado sus jornadas laborales o hayan conseguido empleo. Por tanto, se están afinando los productos que serían utilizados para esa tercera fase, que será un refinanciamiento.

En este sentido, tendrán que presentar la propuesta ante esta Junta Directiva, no solo para los reglamentos sino también sobre los productos que deberán ser ajustados y en otros casos se deberán dar periodos de gracia.

Lo que se quiere es que a las personas que tengan que pagar una carga financiera, se les pueda adecuar a la realidad que tienen, no solo dar periodos de gracia, sino que a quienes comenzaron nuevamente a generar alguna actividad económica, se les pueda readecuar la carga financiera para que puedan seguir atendiendo sus cuotas.

Señala que otorgar periodos de gracias da un respiro, pero las cuotas se les estarían incrementando. En este momento a las personas que se les aplicó el primer arreglo, la capitalización y el segundo con moratoria de pagos, las cuotas se le han incrementado un 15 % de lo que pagaban antes de la pandemia, es un tema delicado porque muchas personas no podrán retomar sus pagos, por lo que se les deberá refinanciar y readecuar las cargas para que las puedan seguir las atendiendo adecuadamente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Considerando:

1. Que a hoy aún existe un importante número de clientes que no han tramitado el arreglo de pago dispuesto en la II Fase y continúan con afectación en sus ingresos.

2. Que la estrategia y mecanismo para la recuperación de cartera crédito aprobada recientemente por esta Junta Directiva y así comunicada a la Sugef como respuesta a la Circular 2584-2020 contempla continuar con la opción de otorgar moratorias de pago de hasta 9 meses a aquellos clientes que demuestren afectaciones en su nivel de ingresos iguales o mayores al 15 %.

3. Que cuando se aprobaron los Niveles 2 y 3 (atraso máximo según CIC y Atraso actual), se contempló los umbrales de atraso hasta el mes de octubre y que en el mes de noviembre se estaría revisando en función de la evolución de la pandemia.

4. Que no hay una variación en el apetito de riesgo distinta de la ya autorizada, dado que se están manteniendo los umbrales de atraso máximo autorizados para el mes de octubre.

SE ACUERDA:

1.- Dar por recibido el oficio GGC-1734-2020, así como la exposición de sus alcances.

2.-Mantener los umbrales de atraso máximos autorizados para el mes de octubre de 180 días según CIC y 150 días máximo según mora actual, para los meses de noviembre y diciembre del 2020.

El Director, Sr. Hidalgo Chaves, indica que está de acuerdo en el entendido de que la Sugef ha abierto estos temas para que las entidades financieras puedan realizar esas prórrogas y financiamientos, según entiende, hasta julio del 2021, para lo cual solicitó un plan, por tanto, se deberá conocer la viabilidad de dicho plan respecto a lo sucedido en los últimos meses.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Considerando:

1. Que a hoy aún existe un importante número de clientes que no han tramitado el arreglo de pago dispuesto en la II Fase y continúan con afectación en sus ingresos.

2. Que la estrategia y mecanismo para la recuperación de cartera crédito aprobada recientemente por esta Junta Directiva y así comunicada a la Sugef como respuesta a la Circular 2584-2020 contempla continuar con la opción de otorgar moratorias de pago de hasta 9 meses a aquellos clientes que demuestren afectaciones en su nivel de ingresos iguales o mayores al 15 %.

3. Que cuando se aprobaron los Niveles 2 y 3 (atraso máximo según CIC y Atraso actual), se contempló los umbrales de atraso hasta el mes de octubre y que en el mes de noviembre se estaría revisando en función de la evolución de la pandemia.

4. Que no hay una variación en el apetito de riesgo distinta de la ya autorizada, dado que se están manteniendo los umbrales de atraso máximo autorizados para el mes de octubre.

SE ACUERDA:

1.- Dar por recibido el oficio GGC-1734-2020, así como la exposición de sus alcances.

2.-Mantener los umbrales de atraso máximos autorizados para el mes de octubre de 180 días según CIC y 150 días máximo según mora actual, para los meses de noviembre y diciembre del 2020”. (971)

ACUERDO FIRME.

Al ser las dieciséis horas con cincuenta y nueve minutos, finaliza su participación virtual, el Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán.

ARTÍCULO 6

5.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, las notas por parte de los BP Totales Alajuela, Ciudad Neily, Grecia, San Pedro, Turrialba, Cañas, Limón, Santa Cruz, Moravia, Pavas, San Carlos, Multicentro de Desamparados, sobre su rechazo al proyecto de Ley de Reducción a la Jornada Laboral en el sector público. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-16-ACD-139-2020-Art-3)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-16-ACD-139-2020-Art-3, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, las notas por parte de los BP Totales Alajuela, Ciudad Neily, Grecia, San Pedro, Turrialba, Cañas, Limón, Santa Cruz, Moravia, Pavas, San Carlos, Multicentro de Desamparados, sobre su rechazo al proyecto de Ley de Reducción a la Jornada Laboral en el sector público.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-16-ACD-139-2020-Art-3, mediante el cual la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, las notas por parte de los BP Totales Alajuela, Ciudad Neily, Grecia, San Pedro, Turrialba, Cañas, Limón, Santa Cruz, Moravia, Pavas, San Carlos, Multicentro de Desamparados, sobre su rechazo al proyecto de Ley de Reducción a la Jornada Laboral en el sector público”. (974)

ARTÍCULO 7

5.2.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, que el traslado del pasivo laboral se realice calculándolo a 20 años, ya que el artículo 45 convencional, se encontraba vigente antes del 14 de octubre del 2020, es decir no estaba desaplicada la norma, ni tampoco la resolución que le dio curso a la acción suspendió sus efectos. (Ref.: Oficio S-480-2020)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio S-480-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, que el traslado del pasivo laboral se realice calculándolo a 20 años, ya que el artículo 45 convencional, se encontraba vigente antes del 14 de octubre del 2020, es decir no estaba desaplicada la norma, ni tampoco la resolución que le dio curso a la acción que suspendió sus efectos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio S-480-2020, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, que el traslado del pasivo laboral se realice calculándolo a 20 años, ya que el artículo 45 convencional, se encontraba vigente antes del 14 de octubre del 2020, es decir no estaba desaplicada la norma, ni tampoco la resolución que le dio curso a la acción que suspendió sus efectos”. (975)

ARTÍCULO 8

5.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta pública el artículo 361, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, las modificaciones al Acuerdo SUGEF 8-08, Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros, y el Acuerdo SUGEF 29-20, Reglamento sobre responsabilidades y obligaciones mínimas de las sucursales bancarias domiciliadas en Costa Rica de bancos extranjeros. (Ref.: Oficio CNS-1612/07)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio CNS-1612/07, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta pública el artículo 361, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, las modificaciones al Acuerdo SUGEF 8-08, Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros, y el Acuerdo SUGEF 29-20, Reglamento sobre responsabilidades y obligaciones mínimas de las sucursales bancarias domiciliadas en Costa Rica de bancos extranjeros.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio CNS-1612/07, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta pública el artículo 361, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, las modificaciones al Acuerdo SUGEF 8-08, Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la SUGEF, y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros, y el Acuerdo SUGEF 29-20, Reglamento sobre responsabilidades y obligaciones mínimas de las sucursales bancarias domiciliadas en Costa Rica de bancos extranjeros”. (976)

Al ser las **DIECINUEVE HORAS** finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General