SESIÓN ORDINARIA 5824

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y SEIS MINUTOS** del **MIÉRCOLES CINCO DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO.** La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. 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, saluda a todas las personas participantes y comprueba que se cuenta con el cuórum requerido para iniciar la sesión.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5822

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Correspondencia Resolutiva.

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita la valoración de la propuesta de reconocimiento de una tasa anual del 3,31% sobre los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria. (Ref.: Oficio GGC-508-2021)

4.1.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento, análisis y aprobación, la propuesta del *Estudio de Estructura para el Transporte de Valores en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.* (Ref.: Oficio GGC-545-2021 y GGC-615-2021)

4.2.- Asuntos de Comisiones

Comité Corporativo de Riesgo.

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, el oficio SGN-902-2021 de la Subgerencia General de Negocios que remite los apetitos de riesgos propuestos para la implementación de los *scoring* de las líneas de consumo, vivienda y empresarial-desarrollo. (Ref.: Acuerdo CCR-14-Acd-116-2021-Art-8)

4.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Mensual de Riesgo del mes de marzo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-14-Acd-116-2021-Art-8 y Acuerdo CCR-15-Acd-126-2021-Art-3)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, comunica que se designó a la Sra. Ana Rita Mora Zúñiga, en el cargo de Directora del Fondo de Garantía de Depósitos, por un periodo de seis años a partir del 4 de mayo de 2021. (Ref.: Oficio JD-5996/06)

5.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento e información, la situación respecto a la gestión legislativa de dos proyectos a los cuales se les da seguimiento, los proyectos son el *Expediente 22.073 Ley de Traslado recursos para el Fortalecimiento del IVM* y el *Expediente 22.244 Ley de creación del programa Nacional de Avales y Garantías para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la Reactivación Económica.* (Ref.: Oficio GGC-625-2021)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5822.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5822, celebrada el 26 de abril del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5822, celebrada el 26 de abril del 2021".** (381)

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide al Sr. Marvin Rodríguez Calderón que se retire un momento para someter a votación un acta confidencial.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y un minutos,** se retira momentáneamente el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar, con las modificaciones indicadas, el acta de la sesión ordinaria 5823, celebrada el 28 de abril del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar, con las modificaciones indicadas, el acta de la sesión ordinaria 5823, celebrada el 28 de abril del 2021".** (382)

Al ser las **diecisiete horas con ocho minutos** reinicia su participación virtual el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

ARTÍCULO 4

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que en la Asamblea Legislativa se reactivó el Proyecto de Ley No. 22073, por lo cual solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que se refiera brevemente al tema.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que, en vista del tiempo disponible, brindará un avance, porque traía una presentación bastante detallada, que puede remitir la próxima semana.

Expresa que el Proyecto de Ley No. 22073 fue presentado por el Diputado, Sr. Rodolfo Peña Flores, y propone una ley de traslado de recursos para el fortalecimiento del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), lo cual se vio por primera vez el año pasado. Este Proyecto pretende tomar los recursos de las cargas patronales que recibe el Banco Popular, de los cuales el 0,25% va al patrimonio del Banco y el 0,25% se traslada al ROPC.

El Diputado, Sr. Rodolfo Peña Flores, planteó en su proyecto inicial que ese 0,25% ya no pasara al Banco, sino que pasara directamente al IVM, pero ahora está haciendo una modificación para que esos recursos permanezcan en el Banco durante 18 meses y después sean trasladados al IVM con el reconocimiento de una tasa de interés de Tasa Básica + 160 puntos base, lo cual es igual a lo que se está pagando a partir de la aprobación de la modificación al ROPC el año pasado.

Señala que esto tendría un impacto importante, dado que este es uno de los recursos de capitalización que tiene la Institución y al no quedar registrado como patrimonio, solo se tendría la posibilidad de capitalización por medio de las utilidades, las cuales también se emplean en el fortalecimiento del Fodemipyme y de los Fondos Especiales, de modo que este Proyecto también podría estar afectando los fines del Banco Popular.

Menciona que esto se había conversado con el Diputado, Sr. Rodolfo Peña Flores, en su momento inicial y ahora volvió a la palestra, de modo que se planteó una modificación por parte de la Diputada, Sra. Yorleny León Marchena, y actualmente se encuentra en consulta en la Comisión de Asuntos de Gobierno y Administración, que lo trasladó a una Subcomisión integrada por los Sres. Rodolfo Peña Flores, Dragos Dolanescu Valenciano y David Gourzong Cerdas.

Esta Subcomisión tenía plazo para dictaminarlo al 27 de abril y solicitó una ampliación de plazo por 30 días hábiles adicionales, de manera que se tiene este lapso para gestionar nuevamente las reuniones con diputados. Indica que también comentó esta situación con la Superintendente General de Entidades Financieras, Sra. Rocío Aguilar Montoya, en virtud de una reunión que tuvo con ella esta semana para analizar el tema de un plan piloto de gobernanza que también había comentado con la Presidenta, Sra. Badilla López. Anota que la Sra. Rocío Aguilar Montoya se mostró un poco extrañada, pero en realidad debe tenerlo claro porque ella pertenece a una Comisión que está analizando el tema del IVM, y le dijo que ese cambio tarde o temprano se va a dar, por lo cual es mejor que el Banco plantee opciones y plazos.

Enfatiza que esto tendrá un impacto, porque si en algún momento el Banco requiriera un capital adicional a la capitalización de las utilidades por la razón que fuera, no se tendría a quién recurrir, mientras que los bancos del Estado recurren al Gobierno para capitalizaciones y los bancos privados recurren a sus accionistas.

Indica que mantendrá informada a esta Junta Directiva Nacional sobre las acciones realizadas.

Por otra parte, anota que el otro Proyecto que está en la palestra es el No. 22144, que es la *Ley de creación del Programa Nacional de Avales y Garantías*, el cual había sido desconvocado con el fin de mejorarlo. Este Proyecto se presentó nuevamente y se volvió a desconvocar, pero el Gobierno sigue en la línea de plantear que sea el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) el fiduciario que administre los $300 millones. Puntualiza que se seguirá adelante con las acciones para lograr que el Fondo de Avales del Banco Popular sea tomado en cuenta en este proceso por ser un tema del país.

Considera que el Fondo de Avales posee las características y las condiciones necesarias, aunque obviamente hay aspectos que mejorar, pero sin duda cuenta con una mejor posición que un fideicomiso que empieza de cero.

Informa que la presentación que hará la próxima semana muestra todas las acciones que se ha desplegado desde el año pasado y comenta que, cuando la Presidenta, Sra. Badilla López, y él estaban en una reunión en Casa Presidencial para un tema de Dinadeco, aprovecharon para plantearle al Presidente de la República, Sr. Carlos Alvarado Quesada, la posibilidad de que se valorara la opción del Fondo de Avales del Banco Popular desde su punto de vista, con la disposición de asistir a la reunión que él convocara.

Añade que también se está generando un congreso nacional con el interés de que la Casa Presidencial participe y muestre su apoyo.

Finaliza diciendo que estos son los dos Proyectos de Ley que están actualmente en la Asamblea Legislativa y sin duda se requiere que esto sea manejado desde la Administración, la Junta Directiva Nacional y la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, por la relevancia del tema y en defensa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le agradece y le solicita que se refiera brevemente al Plan de Gobernanza de la Sugef.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que esta semana la Superintendente General de Entidades Financieras, Sra. Rocío Aguilar Montoya, y su equipo lo convocaron a una reunión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, en virtud de que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, está teniendo problemas de conectividad, aprovecha para comentar que hoy, por solicitud de la Junta Directiva y de la Gerencia General de Caja de ANDE, se participó en una reunión con ellos donde manifestaron que están muy interesados en seguir profundizando el acercamiento iniciado a principios del año 2020 con autoridades del Banco Popular para avanzar en temas de procesamiento, tarjetas de crédito, uso mancomunado de los cajeros automáticos, etc.

En fin, se conversó de una serie de oportunidades que podían tener las dos organizaciones que pertenecen al mismo sector y estima que todas son viables en ese acercamiento del Conglomerado junto con los representantes de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras que son parte del Magisterio Nacional.

Informa que ya se agendó una reunión para el próximo lunes a las 10:00 a. m. con la Gerencia General Corporativa para abordar temas tecnológicos y demás propuestas, de modo que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, informará sobre los resultados posteriormente.

Añade que ayer se recibió siete oficios por parte del Directorio Nacional, uno de ellos en la línea de responder al acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el sentido de que se brindara un informe sobre todo lo realizado en el Foro y otro donde solicita una sesión privada con la Junta Directiva Nacional para abordar diversos temas del Banco. Expresa que, en coordinación con el Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, pensó en agendar los dos puntos para la sesión del próximo lunes, si todos lo tienen a bien.

Agrega que mediante los otros oficios se solicita información sobre el avance de la Banca de Integración Comunitaria (BIC) y otros temas, algunos dirigidos a la Administración, de manera que solicita a la Secretaría General que los remita a la Administración y que esta, antes de enviar la respuesta al Directorio Nacional, la presente ante esta Junta Directiva.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, detalla que el Directorio Nacional desea conocer todos los negocios que ha hecho el Banco con los sectores; la comunicación que ha tenido esta Junta Directiva con el Gobierno en relación con el tema de Conape y el tiempo estimado en que recibirá la evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que dicha evaluación ya fue conocida por la Junta Directiva, de manera que la Administración puede trasladarla al Directorio Nacional de inmediato.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, prosigue diciendo que el Directorio también solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que le brinde el informe sobre los patrocinios, el cual es elaborado por la Dirección de Investigación de Mercados (DIRIM). Indica que incluirá estos acuerdos del Directorio en el chat de esta sesión, para su conocimiento.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aclara que estos acuerdos del Directorio no se incluyeron en la agenda de hoy porque llegaron cuando la agenda ya había sido enviada.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, se disculpa porque algo sucedió con su acceso a Internet y no pudo seguir conectado a esta sesión.

Menciona que esta semana la Superintendente General de Entidades Financieras, Sra. Rocío Aguilar Montoya, y su equipo lo convocaron a una reunión para consultarle si el Conglomerado Financiero Banco Popular desea ser parte de un plan piloto en materia de gobernanza, el cual será utilizado para construir el *Reglamento de Gobernanza* y los ajustes que correspondan.

Anota que la Superintendente General de Entidades Financieras, Sra. Rocío Aguilar Montoya, indicó que se escogió al Banco Popular en función de sus características como Conglomerado (dimensión y alcances) y que también se incluirá a una entidad privada.

Indica que le preguntó cuáles serían los entregables producto de ese plan piloto y la Sra. Aguilar Montoya le respondió que sería un informe que no tendría condiciones de auditoría ni mucho menos, pero que sí servirá como una base de trabajo para mejorar algunos aspectos.

Manifiesta que su posición fue positiva, pues le parece que es muy importante participar en este plan piloto y estar cerca de la Sugef y de los temas que está analizando. Dicho plan piloto tardaría seis meses más o menos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, por la información brindada.

ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que en el acta de la sesión No. 5822, aprobada en esta sesión, el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona, respecto a la movilidad laboral, que se va a trabajar en una propuesta que será presentada ante esta Junta Directiva en la primera semana de mayo, que es hoy, pero estima que tal vez el tiempo no se calculó bien.

Solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que tome nota y presente ese informe apenas esté listo, porque recuerda que ese tema se iba a trabajar en el marco de la negociación de la Convención Colectiva.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que toma nota.

El Director, Sr. Espinoza Guido, menciona que el 1º de mayo, al observar las actividades del cambio de Directorio Legislativo, conoció que el Gobierno de la República hizo llegar una agenda de recuperación pospandemia, donde precisamente están contenidos los proyectos de ley citados por el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón.

Entre esos proyectos, le llamó mucho la atención el Proyecto No. 22284 que está en la Comisión de Asuntos Jurídicos de la Asamblea Legislativa y tal vez el Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, Sr. León Blanco, podría ayudar a determinar de qué trata en realidad. Dicho Proyecto lleva como enunciado *Reforma de los artículos 24, 31 e inciso a del artículo 45 de la Ley No. 8292, Ley General de Control Interno del 31 de julio del año 2002 y sus reformas, que modifica el artículo 26 y 31 de la Ley No. 7428, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República del 7 de setiembre del año 1994, para que los auditores y subauditores internos de las auditorías internas dependan orgánica y administrativamente de la Contraloría General de la República.*

Después de analizar los postulados y la Ley de la Contraloría General de la República, consideró que ese proyecto de ley es inconstitucional, pero le parece que vale la pena revisarlo, porque en el Banco Popular la Auditoría Interna está adscrita a la Junta Directiva Nacional y no parece claro qué tiene que ver ese asunto con una agenda de recuperación post pandemia.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que puede preparar una sinopsis de ese proyecto para tener claro cómo se originó y lo que realmente propone.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, expresa que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y ella recibieron un correo electrónico de la Sugef con una felicitación para el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados, por haber obtenido la totalidad del puntaje en una prueba que realizó respecto al nuevo Reglamento que entrará en vigor en el año 2022 y que se refiere al Sicap, que es un sistema de información para todos los clientes del Sistema Bancario Nacional, del cual hizo una presentación ante esta Junta Directiva.

Manifiesta que externó su felicitación al Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados, personalmente en el seno del Comité Corporativo de Cumplimiento.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que se une a la felicitación para el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados, pues no todos obtienen un 100 en una prueba.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, desea referirse al informe que echó de menos el Director, Sr. Espinoza Guido, sobre la movilidad laboral, pues hubo dos momentos en que se habló de ese tema en esa sesión, a saber, al inicio el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, brindó un adelanto y luego se conoció un oficio con un informe sobre este tema y sobre la Solución de Planta de Física, con lo cual parecía atenderse ese compromiso de información.

Detalla que en ese oficio el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que se va a acelerar la negociación de la Convención Colectiva como ruta para conseguir la aprobación de la movilidad laboral.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que no está de más revisar el tema, pues sí es necesario un segundo informe para conocer qué resolvió el Ministerio de Trabajo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, anota que en efecto tiene pendiente presentar la hoja de ruta para la negociación propiamente dicha.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que la referencia exacta está en la página 13, líneas 20 y 21, del acta No. 5822, aunque sí quedó bastante claro que la movilidad laboral voluntaria será incorporada en la Convención Colectiva mediante su proceso de negociación y homologación.

ARTÍCULO 6

4.- Correspondencia Resolutiva.

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita la valoración de la propuesta de reconocimiento de una tasa anual del 3,31% sobre los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROPC). (Ref.: Oficio GGC-508-2021)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y seis minutos** inician su participación virtual el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, y el Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ronald Ramírez Bolaños.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que esta propuesta se refiere al pago que corresponde hacer al Banco Popular por la administración de los recursos del ROPC, que corresponden al 1% del aporte de los trabajadores y cuyo rendimiento ya está definido en el Reglamento. Aclara que todavía no está vigente la Ley que corrige ese artículo y que fue aprobada en octubre del año 2020. Añade que el 0,25% del aporte patronal en este momento no está pagando una tasa de interés.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, agradece a la Presidenta, Sra. Badilla López, por haber incorporado este tema en el orden del día de la Junta Directiva Nacional.

Menciona que esta Junta Directiva debe aprobar el componente de la tasa de interés que está relacionado con la metodología que se utilizaba antes de la Ley No. 4351, *Ley para el resguardo del Derecho de los Trabajadores a retirar los recursos de la Pensión Complementaria*,

publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 5 de octubre de 2020. El promedio ponderado se establecía como un porcentaje tanto de la inflación como de la tasa de interés de los certificados de depósito a plazo desmaterializados a seis meses.

Enfatiza que esta es ya la última devolución, pues la siguiente se haría con base en una metodología fija que consiste en Tasa Básica Pasiva más 1,60 puntos base.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños, detalla que esta devolución aún está vigente por haber ingresado antes de octubre de 2020, con base en el artículo 13 de la Ley de Protección al Trabajador No. 7983:

(…) *Sobre los recursos referidos en el inciso a) del presente artículo (El uno por ciento (1%) establecido en el inciso b) del artículo 5 de la Ley Orgánica de Banco Popular y Desarrollo Comunal, N°4351, de 11 de julio de 1969. Luego de transcurrido el plazo fijado por el artículo 8 de esa Ley), el Banco Popular y Desarrollo Comunal reconocerá una tasa de interés fijada por su Junta Directiva Nacional. Dicha tasa no podrá ser inferior a la inflación medida por el índice de Precios al Consumidor ni mayor que la tasa activa para préstamos de vivienda de interés social del Banco.*

La metodología aprobada por la Junta Directiva Nacional del Banco Popular según el acuerdo No. 273 del artículo 12 de la sesión No. 5075 del 11 de junio del año 2013 es la siguiente:

(…) *la tasa de interés mínima (promedio simple de las inflaciones a diciembre de cada año de los dos años previos al traslado de los recursos) y una tasa de interés equivalente a las tasas de interés de ventanilla de captaciones a plazo materializadas a 6 meses vigentes en cada mes de ingreso de los recursos sujetos a devolución. La tasa de interés será el resultado del promedio simple de ambos cálculos*.

Los cálculos efectuados para determinar esa tasa de interés se muestran a continuación:

a) Promedio simple de las inflaciones a diciembre 2018 y 2019.

	2019	2020	Promedio
IPC	1,52%	0,89%	1,21%

b) Tasa de interés equivalente a la tasa de captaciones a plazo a 6 meses vigente en cada mes de ingreso.

Tasa equivalente
5,42%

c) Promedio simple de a) y b).

Metodología	Tasa a reconocer
Promedio simple IPC	1,21%
Tasa equivalente	5,42%
Promedio	3,31%

Con la aplicación de dicha tasa promedio, el desglose de los montos por trasladar es el siguiente:

CONCEPTO	MONTO
Ahorro Obligatorio (1%)	109.974.680.474,00
Aporte Patronal (0,25%)	27.494.285.264,00
Total a trasladar Operadoras	**137.468.965.738,00**
Intereses (3,31%)	6.403.725.972,18
Total	**¢143.872.691.710,18**

Sin embargo, mediante acuerdo, la Junta Directiva Nacional en su oportunidad también había solicitado que se presentara escenarios posibles que se pudiera valorar entre la tasa mínima, que es la establecida con base en la metodología, y la tasa máxima que establece el artículo 13 de la Ley de Protección al Trabajador, que sería la tasa de interés para el crédito de vivienda social en el Banco Popular, del 6,45%.

Indica que hacen escenarios entre la tasa del 3,31% y la del 5%, además establecen cuál sería la suma total probable que el Banco Popular debería pagar en reconocimiento de intereses por cada modificación.

Escenarios	Tasa a Reconocer	Costo Financiero Proyectado (en colones)	Ahorro Obligatorio 1%	Aporte Patronal 0,25%	TOTAL
Tasa Mínima	3,31	¢6.403.725.972,18	¢109.974.680.474,00	¢27.494.285.264,00	¢143.872.691.710,18
Escenario 1	4,00	¢7.730.932.371,39			145.199.898.109,39
Escenario 2	4,30	¢8.310.752.299,24			145.779.718.037,24
Escenario 3	5,00	¢9.663.665.464,23			147.132.631.202,23
Tasa máxima	6,45	¢12.466.128.448.86			149.935.094.186,86

Señala que cada punto porcentual que el Banco Popular reconozca a la tasa del ahorro obligatorio representa un aumento en el gasto financiero por la suma de ₡1.932 millones. Dice que la propuesta de la Administración es la del 3,31% con el reconocimiento de ₡6.403.725.972,18 que se sumaría al total del ahorro y al aporte patronal.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece e indica que la exposición es muy clara.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta si en el escenario del 3,31%, el monto se encuentra debidamente presupuestado.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños, responde que sí. Explica que hubo que hacer una modificación presupuestaria por diferencias en el comportamiento de las tasas de interés proyectadas, pero el presupuesto está completo.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si la modificación presupuestaria fue a la baja o al alza.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños, indica que tuvieron que aumentar la suma, pues les hizo falta en la proyección una variación que tuvieron que aplicar.

El Director, Sr. Espinoza Guido, dice que en un contexto de tasas de interés tendientes a la baja desde hace más de un año ese ajuste presupuestario se debió a diferencias de tasas o a una base de cálculo mayor, es decir, mayor captación de ahorro.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños, indica que la base de cálculo establecida y que suministra el área Financiera cada mes es la que van a utilizar para hacer la estimación de esta suma y cubrir la tasa de interés probable, no obstante, siempre deben hacer un ajuste.

El Director, Sr. Espinoza Guido, señala que no le queda claro, pregunta si fue por diferencia de tasa de interés o porque se captó más. Aclara que este tema es importante, pues se imagina que cualquier otro escenario requeriría un ajuste presupuestario, en el supuesto hipotético de que se consideren.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agrega que porque es diferente a lo presupuestado. Solicita que explique cuánto se había presupuestado y la diferencia con la tasa del 3,31%.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que debe quedar claro si el ajuste presupuestario lo realizó la Administración con base en sus competencias o si se hizo en algún órgano superior, pues no tiene claro haber visto el tema.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, señala no tener el monto exacto, pero la diferencia no es significativa, pues manejan un presupuesto histórico equivalente al gasto, por lo que recomiendan que el gasto no sea mayor al 3,31%, pues se acerca mucho al presupuesto.

Reitera que el monto no fue tan significativo respecto al presupuesto original. Indica que el presupuesto está dentro de las competencias de la Gerencia General Corporativa, por lo que no requiere una modificación por parte de la Junta Directiva Nacional.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la aclaración, pues es importante el tema para que se consigne en el acta. Consulta qué tanto se acerca o se aleja esta tasa de reconocimiento del 3,31% con el costo promedio de captación de recursos del Banco Popular.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, responde que entre 150 y 200 puntos base, pues el costo de captación de los recursos del Banco Popular anda alrededor de un 5.

Comenta que hoy estaban analizando el origen y aplicación de fondos, entonces estos recursos y los que vienen van a ser más caros, pues el costo va a ser Tasa Básica Pasiva más 160 puntos base, de manera que si la TBP está en 3,5% los recursos les costarían aproximadamente el 5%, por lo que casi es una captación a plazo.

Señala que ahora lo que deben hacer es aplicar lo que establece la modificación de la ley en este sentido.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que de ser necesario la metodología se podría revisar, pues las condiciones actuales son especiales, le parece que la tasa es realmente importante, sobre todo, teniendo en cuenta que estos recursos no fueron susceptibles de colocación con una demanda de crédito deprimida, por lo que están reconociendo una tasa de interés que no tiene una contra parte financiera en el ingreso proveniente del crédito.

Ahora bien, este es el tipo de aspectos que como Administración deben alertar, pues si ven necesario una revisión de la metodología deben proceder, por su parte considera que el método puede ser susceptibles de cambios y las condiciones son distintas en términos financieros.

El Director, Sr. Campos Conejo, consulta con qué periodicidad se revisa la tasa sugerida.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, responde que anualmente, pues la metodología es la establecida, pero las tasas y los índices de inflación cambian, por lo que cada vez que se va a pagar se aplica la metodología y se hace el cálculo correspondiente de manera anual.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice coincidir con el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido, pues la coyuntura es muy diferente actualmente a cuando vieron la metodología en el 2018, por lo que piensa que las condiciones son muy diferentes y las tasas de interés están muy bajas, por lo que deben revisar la ponderación y tomar un acuerdo para solicitar al área de riesgo hacer algunos escenarios de indicadores macroeconómicos que estén afectando y que no se estén dando cuenta.

La Presidenta, Sra. Badilla López, recuerda que, de ahora en adelante, deben aplicar la ley recién modificada. Pregunta cuál es la tasa promedio en costo de captación.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, responde que aproximadamente 5,3%. Señala que tienen captaciones importantes que están por vencer, las cuales son un poco caras -de un 8% aproximadamente- y que eran de un plazo entre 4 y 5 años, que en algún momento ayudaron al calce de plazos, pero la tasa de interés tiende a la baja en el costo de las captaciones, no obstante, permanecen con una captación un poco alta.

La Presidenta, Sra. Badilla López, dice que está muy por encima del costo. Indica que como representante de la Asamblea de Trabajadores le alegra que puedan devolverles a miles de trabajadores que aportan cada mes un rendimiento y le hubiera gustado que fuera más alto, sin embargo, es lo que la metodología indica.

Ahora bien, esto depende mucho de la gestión, pues están en una coyuntura diferente, pero los dueños del Conglomerado merecen una contribución importante que va a sus pensiones. Comenta que lo ve muy bien, a pesar de que está muy por debajo de lo que representa su costo de fondeo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, recuerda que de acuerdo con la metodología definida hacen un cálculo cada mes, desde el 2019 hasta el primer semestre del 2020, y a través de la formula determinada hacer un pago. Entonces, cambiar las reglas debería ser hacia adelante, pero estas reglas cambiaron cuando la Asamblea Legislativa aprobó que lo que se va a pagar a partir de octubre del 2020 es TBP más 160 puntos base.

Explica que cambiar las reglas actuales de pago no está seguro de que se pueda o de que se vea bien, entonces, es probable que hoy una captación a dos años les cueste entre 2,5% y 3% y aclara que están con captaciones del 2019 y del 2020.

Opina que no es conveniente cambiar la metodología de cálculo actual cuando ya está definida y se está pagando de esta forma, sin embargo, lo pueden revisar.

Por otra parte, dependiendo de la tasa de interés así van a tener diputados a favor o en contra en los proyectos que van a trabajar en la Asamblea Legislativa, por lo que considera que si se da algún cambio en contra del trabajador los medios pueden poner a la Asamblea Legislativa en contra del Banco Popular.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que, según están las reglas actuales, si le suman a la TBP 160 puntos estarían alcanzando un 4,8% y entregarían 3,31%, pero son captaciones del 2019 y pregunta si la Ley establece desde qué año se debe calcular esta fórmula diferente de reconocimiento.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que son las captaciones del todo 2019 y el primer semestre del 2020.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si aún no estaba vigente la ley.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que no, pues la nueva ley entra en octubre del 2020.

El Director, Sr. Espinoza Guido, dice que su parte avala la metodología y cálculo propuesto por la Administración del 3,31% y sugiere que si piensan comunicarlo de manera pública que indiquen que es el último año de cálculo con una metodología propia del Banco Popular y a partir de aquí se empieza a asumir la tasa que establezca la ley. Explica que es para tenerlo claro, pues después algún medio puede hacer la pregunta.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que deben tenerlo ahí, pues considera que debieron pagar más y los dueños (as) merecen una buena retribución. Señala que deben estar preparados, pero no sabe si valdrá la pena hacerlo tan abiertamente, ya que están pagando 1,49% menos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, agrega que esos cálculos los van a hacer los medios.

El Director, Sr. Espinoza Guido, dice que los medios podrían indicar que el Banco Popular incumple la ley, por lo que es un eventual riesgo reputacional que se podría atenuar con aclaraciones a algún periodista antes de que salga el tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que deben acoger la sugerencia, pues deben estar preparados para mitigar riesgos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, toma nota.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños, aclara que en la siguiente devolución va a haber una fracción del 2020, julio, agosto y setiembre, por lo que hay una pequeña fracción que se queda con la ley anterior, pues son los ahorros que ingresan a partir de octubre, cuando se aprueba la nueva ley.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio GGC-508-2021, los documentos adjuntos, así como la presentación realizada al efecto, mediante los cuales la Administración presenta la propuesta de reconocimiento de la tasa de interés anual sobre los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria, correspondiente al año 2019, según la metodología aprobada por Junta Directiva del Banco, de conformidad con el acuerdo 273, artículo 12, sesión 5075 del 11 de junio del 2013.

2. Con fundamento en los documentos referidos, la presentación realizada y el análisis efectuado al respecto, aprobar un reconocimiento de una tasa de interés anual del 3,31% sobre los recursos del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias. La tasa referida se ha determinado aplicando la metodología aprobada según acuerdo 273, artículo 12, sesión JDN-5075, del 11 de junio del 2013.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Trabajador, artículo 13.

3. A partir del rendimiento referido, se estaría realizando una devolución correspondiente a los recursos del año 2019 de ¢143.872.691.710,18.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-508-2021, los documentos adjuntos, así como la presentación realizada al efecto, mediante los cuales la Administración presenta la propuesta de reconocimiento de la tasa de interés anual sobre los recursos del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria, correspondiente al año 2019, según la metodología aprobada por Junta Directiva del Banco, de conformidad con el acuerdo 273, artículo 12, sesión 5075 del 11 de junio del 2013.**
>
> **2. Con fundamento en los documentos referidos, la presentación realizada y el análisis efectuado al respecto, aprobar un reconocimiento de una tasa de interés anual del 3,31% sobre los recursos del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias. La tasa referida se ha determinado aplicando la metodología aprobada según acuerdo 273, artículo 12, sesión JDN-5075, del 11 de junio del 2013.**
>
> **Lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Trabajador, artículo 13.**
>
> **3. A partir del rendimiento referido, se estaría realizando una devolución correspondiente a los recursos del año 2019 de ¢143.872.691.710,18, según el siguiente desglose:**

Concepto	Monto
Ahorro obligatorio (1% del trabajador)	¢109.974.680.474
Aporte patronal (0,25%)	27.494.285.264
Subtotal	**¢137.468.965.738,00**
Tasa propuesta (3.31%)	**¢6.403.725.972,18**
Total de la Devolución del Ahorro Obligatorio, el Aporte Patronal y el Rendimiento propuesto	**¢143.872.691.710,18**

(377)

ACUERDO FIRME.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, felicita y muestra su satisfacción como miembro de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular por esta propuesta y coincide con la Presidencia de que le hubiera gustado una tasa mayor, no obstante, es una buena y oportuna tasa de interés.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece, pues la idea es fortalecer el indicador de gestión cada vez más, pues la intención de la creación del Banco Popular es beneficiar a muchos trabajadores de Costa Rica y le enorgullece ser representante de ellos en esta Junta Directiva.

Al ser las **dieciocho horas con cuatro minutos** finaliza su participación virtual el Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ronald Ramírez Bolaños e inician su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla; el Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Alberto Navarro Barahona; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; la Representante del Programa de Transformación Digital, Sra. Maritza Camacho Leitón; la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti; la Jefa de la División de Calidad, Sra. Sandra Castillo Villarreal; y el Asistente de la Subgerencia General de Operaciones, Sr. Sergio Calderón Rivas.

ARTÍCULO 7

4.1.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento, análisis y aprobación, la propuesta del Estudio de Estructura para el Transporte de Valores en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, señala que este tema data del 2017, el proyecto inicia desde que la empresa Dunbar indicó que los costos cobrados por el transporte de valores eran muy bajos, pues desde el 2017 adquieren la otra transportadora de valores y se convierten en los únicos en brindar el servicio, de manera que suben los precios muy significativamente y el Banco Popular queda atado a estos precios.

Explica que en el 2017 este tema se vio como un riesgo probable al depender del transporte de efectivo del Banco Popular, por lo que iniciaron con el proceso de la compra de los camiones remeseros y aprobaron la compra de tres. Señala que este proyecto ha avanzado desde el 2018 y 2019, los camiones ya tienen fecha de ingreso al Banco Popular, la dotación de recursos y el lugar para hospedar los camiones está terminado.

Indica que tienen una coordinación muy fuerte con el Banco de Costa Rica, pues ellos les dan servicios de transporte de valores y han hablado de hacer alianzas de largo plazo y junto con el Banco Nacional intentar que sea suministrado por ellos mismos. Comenta que el Banco Nacional tiene 33 camiones remeseros y tiene un recurso de más de 120 personas en la estructura, el Banco Popular va a comenzar con 3 camiones y la idea es cubrir el 75% de cajeros automáticos en la GAM.

A continuación, van a mostrar el detalle de parte del área de Calidad y los escenarios financieros, donde están basados en la economía del Banco Popular de no pagar el transporte actual, pues les es muy costoso.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti, señala que este trabajo es de hace algunos años, pues el primer acercamiento que tuvieron con la Dirección Financiera fue cuando les solicitaron valorar la cantidad de camiones remeseros que debían utilizar para el servicio.

Explica que hicieron un primer estudio donde señalaron que con tres camiones se podía cubrir parte de los ATM y las remesas institucionales, posteriormente, hicieron un estudio ampliado con la cantidad de recursos y la estructura que requerían.

Comenta que la importancia de este estudio consiste en que la institución tenga la posibilidad de poder accionar los servicios propios de la institución ante una eventualidad con el *outsourcing*, pues se han dado casos con otras instituciones que han tenido que suspender o disminuir el servicio a sus clientes.

La Jefa de la División de Calidad, Sra. Castillo Villarreal, dice que tienen diferentes antecedentes que dan origen al resultado actual. Comenta que uno de ellos es la revisión de riesgo, análisis financiero, revisión del área de Bóveda para adquirir los vehículos blindado, explica que hicieron un análisis donde determinaron la cantidad de tres vehículos.

Ahora bien, partiendo de estos análisis, además, de que deben tener los recursos internos hicieron una valoración a nivel de la estructura y en esta línea lo que consideraron fue un análisis del flujo de trabajo para brindarle la atención a los servicios que vienen de la bóveda general, así como los de cajeros automáticos.

Indica que como resultado de este análisis deben considerar crear una unidad de transporte orientada y concentrada en la atención de la transportación de valores y la propuesta consiste en esta creación para que brinden los servicios acordes con los requerimientos de los clientes, principalmente internos, bóveda y cajeros automáticos, dentro de estas funciones tienen las siguientes:

- Transportar valores desde y hacia la bóveda central del Banco Popular.
- Cargar los cajeros automáticos de acuerdo con los requerimientos establecidos por el Área de Cajeros Automáticos.
- Recibir, programar y ejecutar los requerimientos de transporte de valores, de acuerdo con principios de eficiencia operativa, seguridad y calidad.
- Garantizar la seguridad de los valores transportados, personal, clientes y público externo durante la realización de sus labores.

Comenta que dentro del estudio van a abordar consideraciones que deben tener con el manejo de la tripulación, capacitación, sensibilización y algunas actualizaciones que deben desarrollar para que la estructura y personal estén acordes y actualizados en materia de transporte de valores.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti, expresa que es importante recalcar que todo vehículo blindado debe tener una tripulación mínima de tres personas, chofer, ayudante y custodio, pues no es conveniente que un vehículo salga con una tripulación mejor por el manejo de seguridad que deben tener, de ahí la necesidad de contar con un comodín operativo para que pueda cubrir alguno de los puestos, pues de no ser así no es conveniente que salga a la calle.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, indica que se concentrará básicamente en dos filminas muy concretas. Tal y como se ha explicado, esta Unidad de Transporte de Valores nace precisamente de una necesidad de diversificar el riesgo en esta materia

de transporte de numerario que realiza el Banco, tanto para la carga de cajeros automáticos como el numerario que se transporta a nivel institucional.

Van a iniciar esta unidad con tres camiones. A manera de ejemplo, menciona que, aquí iniciarán con una flotilla de tres camiones que les permitirán dar el abastecimiento a cajeros automáticos del Gran Área Metropolitana, servicio que hoy está dando la empresa de transporte de valores y que más bien la idea es que esta unidad de transportes absorba precisamente ese servicio, que equivale aproximadamente al 40% de la facturación anual que le realiza al Banco la empresa Forza, encargada de este servicio en la actualidad.

Otro aspecto por destacar dentro de la inversión inicial, básicamente esto tiene que ver con el acondicionamiento físico de la Unidad de Transporte de Valores que estaría ubicada en La Florida de Tibás, en un inmueble que es propiedad del Banco Popular y cuyo acondicionamiento conlleva precisamente el hangar donde estarán los vehículos en horas de la noche y también un área administrativa para todo el manejo operativo de esta unidad, así como todo el espacio correspondiente para el resguardo de todo el armamento y equipos de seguridad y de monitoreo que tendrá esta unidad como parte de la logística en su implementación.

A partir de ahí, en todos los años subsiguientes, el costo que hoy en día le representa al Banco lo que le factura la empresa transportadora que da el servicio actualmente, es muy alto en comparación con la inversión y los costos que deben asumir con esta unidad de transporte que cubrirá el 40% de la facturación con esos tres camiones, dando un servicio centralizado en el Área Metropolitana para carga de cajeros y también una unidad en todo el servicio de remesas interbancario que se da por la necesidad que tiene el Banco de traer numerario de las otras entidades financieras.

Desde el punto de vista financiero, indica que este es un proyecto que les presenta un valor actual neto positivo considerando el retorno de la inversión, en donde se observa un beneficio para la institución en cuanto a un ahorro en el costo y con la ventaja de que aquí están diversificando el servicio, no están dependiendo de un solo proveedor.

Estos tres camiones se concentrarán en el Área Metropolitana.

Básicamente, esos son los números que planteó el proyecto y seguidamente, se presentará el tema de la valoración de los riesgos identificados.

Al ser las **dieciocho horas con diecisiete minutos** inicia su participación virtual la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona, comenta que se hizo una valoración de riesgos de todo el proceso y se encontró diez riesgos principales, de los cuales se detectó que hay que trabajar tres temas específicos.

En el caso de las competencias de los funcionarios, recuerda que no se tiene experiencia en administración de flotillas de este tipo y tampoco los temas de logística de estos transportes, ni del personal que se involucra con los camiones remeseros.

Hay que hacer un trabajo fuerte en ese tema de capacitación, en cuanto a atraer talento relacionado con estos nuevos proyectos que están trabajando, y el otro tema importante se refiere al cumplimiento de la normativa, de la Ley 8395, en temas de seguridad y de remeseros.

Deben asegurarse de que cuando se reciban los camiones cumplan con todos los requerimientos; adicionalmente los temas de seguridad con respecto a la instalación de cámaras, vigilancia y demás, trabajarlos con Seguridad Bancaria; y por último pero no menos importante, el tema de la revisión de pólizas de seguros, toda la política de primas y de deducibles, cómo se va a trabajar; el tema de las exclusiones que se dan en las pólizas que están muy relacionadas con el tema de capacitación, de reporte a la Sugef, de los equipos.

Básicamente, son los temas principales de los riesgos, encontraron diez riesgos identificados, todos están en categoría media y se definieron planes de mitigación para ir trabajando con estos aspectos.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la presentación y expresa que tiene algunas dudas en la parte financiera, además tiene algunas inquietudes en la organización pero se centrará en el tema financiero. Propone volver al flujo de efectivo.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, Hay tres funcionarios que ya se tiene previsto trasladarlos de la Unidad de Custodia, que estaba adscrita a la División de Tesorería Corporativa.

Explica que como la Unidad de Custodia se trasladó al Puesto de Bolsa, hay tres funcionarios que se estarían reubicando en esta Unidad de Transporte de Valores y las plazas nuevas que deben

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si son los que van a bordo.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, confirma que son los que van a bordo.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si estos salarios corresponden a personal atribuible al proyecto propiamente, porque si es un costo que está asumiendo el Banco, no iría atribuible al proyecto. Consulta si están de acuerdo.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, responde que sí y aclara que inicialmente, en esta valoración financiera, se tenía contemplada la contratación de los y en este flujo así se contempló. Sin embargo, con este último movimiento que se hizo de traslado de la Unidad de Custodia, se vio la posibilidad de utilizar parte de este recurso humano que estaba en la Unidad de Custodia Valores para trasladarlo a esta Unidad de Transporte de Valores.

Hace la observación de que sí se contempló la totalidad de los recursos asumiendo que se haría una contratación

El Director, Sr. Espinoza Guido, recomienda afinarlo para efectos de la valoración económica correcta.

En esa misma medida le llama la atención que dentro de la inversión inicial no se considere, por lo menos no lo ve ahí, la inversión en capital de trabajo, porque es un proyecto que está surgiendo como una necesidad especial y va a requerir capital de trabajo, toda vez que será un costo del proyecto propiamente.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, confirma que para efectos del flujo sí se consideró el financiamiento. Está en el periodo cero,

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta si ese financiamiento tiene una tasa diferente a la tasa de descuento.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, explica que la tasa de costo que están utilizando es una referencia de costo ponderado de captación del Banco, esa es la tasa de descuento que se está utilizando en el proyecto a la hora de descontar los flujos y para el costo financiero asociado a esa captación se utilizó también una referencia de costo de una emisión estandarizada.

El Director, Sr. Espinoza Guido, estima que más o menos la tasa de descuento es similar a costo de captación.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, responde que sí es similar, es un 5% aproximadamente.

El Director, Sr. Espinoza Guido, ya vio la contrapartida en la recuperación de esa inversión en capital de trabajo en el último año del periodo de evaluación, asegura que está correcto.

Ahora, con respecto de los riesgos que mencionó el Sr. Navarro Barahona en el estudio de Riesgos, consulta si hay alguna consideración en el flujo de efectivo de esos riesgos como parte del proyecto.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, aclara que no exactamente, explica que en realidad los riesgos sí se están trabajando y se están determinando las acciones para su mitigación.

Obviamente, todo el tema de pólizas de seguros está contemplado, tanto a nivel de los vehículos como a nivel de las pólizas de vida y de dinero en tránsito, eso sí está considerado acá, que es uno de los elementos que se cita en el informe de Riesgo.

Se mantuvo una reunión con el BCR, donde ellos están ofreciendo una pasantía y una capacitación para los funcionarios que se van a contratar y estos tres funcionarios que se están reasignando de la División de Tesorería a la Unidad de Transporte de Valores.

Toda esa logística de capacitación ya se está revisando y, en general, consideran que en la estructura de gastos que se incluye en el flujo está contemplada la totalidad de los gastos que requiere la Unidad para su operación.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si los ingresos que se tiene por ahorros, por pago de servicio de transporte, debe entenderlo como lo que se está dejando de pagar por un servicio tercerizado.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, responde que así es, es correcto, es lo que hoy en día se le paga a Forza que es la empresa que tiene el monopolio a nivel del transporte de valores.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, confirma que es correcto.

El Director, Sr. Campos Conejo, agradece la presentación y tiene un par de preguntas de índole general en la parte financiera.

Una que tenía pendiente se la respondieron al Sr. Espinoza Guido y es propiamente sobre la inversión inicial, donde no se ve contemplado si hay inversión en activos intangibles, como el *software*, dado que la logística que requiere la administración del numerario implica, hoy, de una plataforma informática robusta que pueda ayudar o gestionar la recolección del numerario.

Consulta si hay considerada alguna inversión relativamente importante para la gestión de esta propuesta.

El Asistente de la Subgerencia General de Operaciones, Sr. Calderón Rivas, sobre la operativa de una Unidad de Transporte de Valores, en realidad un *software* especializado como el que se plantea, que sí lo hay para optimización de efectivo a nivel integral, en el Banco no está, pero para el tema de transporte de valores no se está considerando una inversión inicial en ese sentido, aunque sí inversión inicial en equipo de seguridad como cámaras, monitores y el equipo de respaldo que eso requiere, pero un *software* que les permita optimizar efectivo, en este caso, que no es el caso de esta Unidad de Transporte porque aquí es el transporte de valores, no está considerado.

Obviamente sí parece necesario y había una gestión a nivel de valoraciones de procesos de considerar un *software* que permita esa situación a nivel integral del Banco Popular.

El Director, Sr. Campos Conejo, indica que su otra pregunta es sobre la sostenibilidad en el tiempo de los ingresos. Según el flujo de caja que se presenta, posiblemente por la conformación, que son diez años plazo, los ingresos se conceptualizan por el ahorro de pagarle este servicio a estas remeseras.

Al respecto, desea plantear dos consultas. Una es si en algún momento se considera vender este servicio a otras instituciones con alguna similitud por la necesidad de remesas de efectivo, y la otra es que no solamente por la campaña que hace el Banco Central en Costa Rica sino que es una tendencia mundial la de desmaterializar el dinero y el numerario como tal, cree que eso es parte de la tendencia.

En ese sentido, hay una tasa de crecimiento de la sostenibilidad en los ingresos propuestos de diez años, consulta si contemplaron esa desmaterialización del numerario que le quitaría trabajo u oportunidad también de desarrollar esos ingresos futuros.

Igualmente, pregunta si en la parte de riesgos están considerando las contingencias, porque en un escenario más crítico, que no se tenga la unidad de remeseros, se debe tener alguna contingencia con algunas otras instituciones que tengan una alianza en virtud de que se materialice una contingencia, para disponer de los mitigadores y no solamente para no dejar los puntos de venta sin efectivo, sino que también se pueda, oportunamente, extender.

Esas contingencias se pueden presentar y se consideran importantes en las proyecciones financieras.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, acota que, efectivamente, cuando se dio esta situación en el 2016, el Banco se enfrentó a una situación donde había un único proveedor del servicio, que era en aquel momento Donvar y que después se transformó en Forza.

Era el único proveedor de este servicio y prácticamente les planteó en la mesa el rompimiento unilateral del contrato de servicios aduciendo un precio ruinoso y aduciendo que tenía que facturar costos adicionales.

En ese momento surge esta necesidad de ya no depender de un solo proveedor de servicios y surge esta iniciativa de que el Banco tuviera una Unidad de Transporte de Valores en el camino de consolidación de este proyecto, surge un convenio que ha sido sumamente exitoso, que es el que se tiene suscrito con el Banco de Costa Rica y que, efectivamente, ese ha sido un mitigador de ese riesgo que se materializó en el año 2016.

El Banco de Costa Rica les vino a dar una excelencia en el servicio de transporte, inclusive a un costo mucho menor de lo que les cobra Forza, y como complemento a esto, también está el tema de la creación de esta Unidad con estos tres camiones inicialmente para brindar este servicio y tener ese riesgo en alguna medida mitigado con esas tres opciones.

Aquí la idea es que el contrato de Forza se mantenga, se va a seguir manteniendo bajo la modalidad de consumo por demanda. El contrato con el Banco de Costa Rica se ve cada vez más fortalecido y tienen la posibilidad de contar ahora con estos tres vehículos para dar el servicio.

Inclusive, se mencionó en la reunión de la tarde con los representantes del BCR, que en algún momento habrá que hacer una gestión a nivel de los bancos públicos y es parte de lo que deben explorar y analizar en detalle con la finalidad de que este servicio se pueda consolidar a nivel de los bancos públicos y formaría parte de una expectativa de poder brindar un servicio a nivel de los bancos públicos y ya no que cada entidad tenga su propia unidad sino tener una unidad consolidada.

Evidentemente, este es un tema de más mediano plazo y en cuanto al tema del numerario, efectivamente, los canales electrónicos cada vez son más usados; sin embargo, con la expectativa y en el horizonte de diez años que se ve esta unidad, y posiblemente en unos años más, habrá necesidad del abastecimiento de numerario a nivel institucional y más con las características que tiene el Banco Popular de ser un Banco pagador y demandante de numerario para todos los procesos de liquidación y depósitos de planilla que realiza regularmente.

Sin embargo, según la expectativa y el horizonte de diez años, se visualiza a esta Unidad y la necesidad del abastecimiento del numerario a nivel institucional. Sobre todo, tomando en cuenta las características del Banco Popular, al ser una entidad pagadora y demandante de numerario para todos los procesos de liquidación y depósitos de planilla que realiza regularmente.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, dice que ya se evacuaron las inquietudes del Sr. Espinoza Guido. Solo resta añadir que los seguros son un mitigador importante y la relación con el BCR procura aprender de él, pues tiene mucha experiencia sobre el negocio. Por ende, están tratando de aprovechar, en este sentido, la relación con dicho Banco.

Incluso, se atreve a decir que, en algún momento, los bancos públicos podrán ofrecer a empresas de la Economía Social Solidaria un servicio como el transporte de valores. En definitiva, ahora están en manos de Forza, la cual cobra muy caro a todo el sistema financiero.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta sobre las sinergias que se podrían consolidar con algunos actores de la Economía Social Solidaria. Comenta que precisamente hoy, en una reunión, se estaba considerando al Banco Popular como un aliado estratégico. Le parece, así las cosas, que existen bastantes oportunidades por valorar y no solo en una línea de negocios, sino que es posible incorporarla en otros ámbitos. En fin, considera que esta es la línea correcta.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti, informa que se realizó un estudio en el que se determinó la cantidad de remeseros, aunque ya es un poco viejo. Por ende, recientemente se llevó a cabo una valoración de los servicios que en este momento se están dando para verificar que se use al máximo la capacidad de los vehículos.

Resume que tres camiones remeseros pueden cubrir el 22% de la demanda global. Es decir, están lejos de las condiciones contractuales con la empresa Forza, pero, además, cuentan con la oportunidad de notar la imposibilidad de que en este momento se vendan servicios a terceros, si apenas cuentan con un 22%. Asimismo, dicho porcentaje se enfoca en los ATM de la GAM y de algunos servicios institucionales como remesas. En todo caso, es importante conocer la capacidad que en este momento tienen esos tres camiones.

Ahora bien, en caso de que más adelante se desee contar con más cantidad de vehículos, entonces se podrían cubrir más servicios.

Por su parte, comenta que, cuando laboraba en el área de Planificación, se había valorado el tema no solo sobre los bancos públicos, sino para los privados también. El BAC San José propuso la idea de que, en caso de que todos los bancos se uniesen para dejar de contar con empresas externas como Forza, entonces estaría interesado en formar parte del grupo.

Resulta que a dicho Banco le aconteció, en dos ocasiones, que se quedó sin el servicio: una vez se debió a una huelga del sindicato de la empresa que les brindaba el servicio. No obstante, al Banco Popular le sucedió también cuando Forza subió demasiado sus costos.

En definitiva, considera que todos los bancos opinan igual y, si fuese posible darles el servicio a empresas de la Economía Social Solidaria, sería mucho mejor.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece por la presentación. En seguida pregunta si está bien decir 10 plazas y no 13.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, responde que es correcto, pues las tres plazas ya existen en el Banco y tienen categorías y presupuestos asignados.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, comenta que, luego de valorar el tema, consideraron oportuno la posibilidad de incorporar un inciso adicional mediante el cual se autorice a la Administración para dotar del contenido presupuestario a las 10 plazas aprobadas en categoría 8 para el periodo 2021.

Esto con la finalidad de no tener que presentar nuevamente ante esta Junta Directiva sobre la votación de contenido presupuestario, el cual ya se coordinó con la Dirección de Capital Humano. Se trata de solo una referencia para que, a partir de este inciso, sea posible continuar con la modificación presupuestaria correspondiente y se le dé trámite inmediato a la votación de los recursos y a la contratación de los 10 funcionarios.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta si cuando se toca la partida de remuneraciones para aumentarla, esto se debe aprobar en Junta Directiva, según lo que establecen las normas técnicas.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, responde afirmativamente.

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que, entonces, la modificación se debe presentar ante este órgano director.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, responde que, así las cosas, presentarán la propuesta nuevamente ante Junta Directiva.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, explica sobre la modificación presupuestaria que actualmente existe un acuerdo tomado por la Junta Directiva mediante el cual es posible facultar a la Administración para que realice modificaciones presupuestarias en la partida *remuneraciones,* siempre y cuando cuenten con el contenido presupuestario.

En esta ocasión se analizaron los periodos de pago de planilla que han cerrado y se determinaron algunos remanentes entre enero y el 30 de abril. Por consiguiente, con base en ellos se financiarán las plazas antes mencionadas, a fin de no generar una carga adicional o un aumento en la partida remuneraciones y, de este modo, que se autofinancien los remanentes indicados, como consecuencia de incapacidades, vacaciones o permisos, pues las personas han experimentado movilidad a lo interno de la planilla y los gastos se cargan en otras partidas.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice no cuestionar de dónde vendrán los recursos, sino que alerta que el tema no riña con las normas técnicas de la Contraloría General de la República, al tratarse de remuneraciones. Destaca que el Sr. Meza Bonilla mencionó que las normas técnicas establecen que, cuando se tocan las remuneraciones, el tema debe ser aprobado por la Junta Directiva.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, aclara que el Manual de Políticas Institucionales contiene un apartado que establece sobre las modificaciones en partidas relacionadas con la creación de plazas que:

> Si se solicita la respectiva aprobación, presentará a la Junta Directiva la propuesta de creación de las plazas y los estudios técnicos, los escenarios presupuestarios en los que se detalle la fuente de financiamiento y el impacto financiero que produzca la creación de las plazas fijas y por servicios especiales. Con la aprobación correspondiente por parte de la Junta Directiva Nacional, se faculta a la Administración para que realice y autorice la modificación, la cual es aprobada por la Gerencia General Corporativa y se informa a la Junta Directiva Nacional en los informes de ejecución presupuestaria correspondiente.
>
> Se realiza por modificación de aprobación de Gerencia General Corporativa, siempre y cuando la fuente de financiamiento no corresponda a una partida, cuya variación corresponda aprobar a la Junta Directiva.

De acuerdo con el texto, indica que a ello se refería en cuanto a la facultad que se le puede otorgar a la Administración, conforme al acuerdo mencionado, para que solo ejecute la modificación. Solo se debe informar a la Junta Directiva al respecto cuando se haga el informe de ejecución presupuestaria.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice comprender esto, pero su pregunta es si riñe ese acuerdo con las normas técnicas de la Contraloría General de la República.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, responde que no.

La Directora, Sra. Fernández Garita, piensa que sí y rescata que el Sr. Meza Bonilla así lo dijo. Vale la pena, entonces, que se revise esto, para estar a derecho, porque esos acuerdos probablemente no fueron tomados por esta Junta Directiva, sino por las anteriores. Por ende, se ha incurrido ya en otros asuntos que han reñido con las normas técnicas definidas. Solo hace la alerta para que se revise el tema.

El Director, Sr. Espinoza Guido, retira su participación. Dice que se iba a referir al tema, pero manifiesta no ser experto o muy conocedor al respecto, de manera que se reservará los comentarios.

La Presidenta, Sra. Badilla López, resume que el criterio técnico de la Sra. Vargas Castillo es que el acuerdo no riñe con las normas de la Contraloría General de la República.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, manifiesta que inicialmente la idea era acelerar el proceso. No obstante, ahora dice tener dudas al respecto, ya que inicialmente la Junta Directiva había previsto que, en materia de plazas, el asunto debía ser aprobado por el órgano director, según una disposición interna. Se mencionó en el texto leído que la misma Junta Directiva instruye a la Administración para que se le dé contenido presupuestario a la creación de plazas y, posteriormente, solo lo informe al órgano. Sin embargo, la única inquietud es si en la norma de la Contraloría General de la República se especifica que para las plazas sea así. Evidentemente, para crear diez plazas se requiere de la votación para el recurso presupuestario. Prácticamente se aprueba en el mismo acto.

La Directora, Sra. Fernández Garita, advierte que, cuando se solicita a esta Junta Directiva Nacional la aprobación de plazas, y al igual que funciona en todas las entidades públicas, quien lleva a cabo el requerimiento mantiene la obligación de acompañar la propuesta de nueva estructura con la constancia de que dispone del contenido presupuestario debido, lo cual no sucede en este caso.

Agrega que ocurrió lo mismo con el proyecto de Tap to Phone, para el que también se estipulaba el incremento de puestos sin contar previamente con la certificación de reserva presupuestaria. Subraya que, por tanto, en este momento se autorizarían plazas sin el sustento financiero debido, e incluso se menciona la salvaguarda de que se solicita aprobar el contenido sin haber realizado antes la modificación en el presupuesto. Añade que ello le preocupa porque la totalidad de tales actuaciones se registra en el Sistema de Información de la Contraloría General de la República.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, indica que, a partir de dicha consideración, se encontraría en condiciones de efectuar la modificación en el presupuesto, pues se trata de un trámite sencillo e inmediato, de manera que podría presentarlo en la próxima sesión de esta Junta Directiva Nacional.

La Directora, Sra. Fernández Garita, sugiere que en esta ocasión se apruebe la estructura presentada, pero con la anotación de que quedaría sujeta a la obtención del contenido presupuestario. Afirma que no menciona ese tipo de detalles con la intención de obstaculizar, porque en realidad se muestra conforme con lo expuesto y siempre ha abogado por el tema de la bóveda.

Sin embargo, reitera la importancia de que, al momento de requerir un aumento de puestos, se adjunte la constancia de presupuesto, requisito esencial para la toma de decisiones por parte de esta Junta Directiva Nacional, sumado a que forma parte de las normas técnicas de la Contraloría General de la República.

La Presidenta, Sra. Badilla López, estima la acotación muy valiosa y oportuna, asimismo, juzga bastante positivo el trabajo mostrado, a pesar de que corresponde a un acuerdo antiguo, de forma que agradece a la Gerencia General Corporativa y la Subgerencia General de Operaciones por el esfuerzo llevado a cabo. También, secunda la necesidad de que en el futuro se proporcione toda la documentación requerida para asegurar la existencia del contenido presupuestario, a fin de proteger las actuaciones. Así, se proporcionará un espacio durante la sesión del lunes 10 de mayo para la presentación de la modificación financiera.

De seguido, mociona para:

1. Dar por recibidos los oficios GGC-545-2021 y GGC-615-2021, sus documentos adjuntos, incluyendo el Estudio de Estructura para el Transporte de Valores en Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como la presentación realizada al efecto.

2. Aprobar la Unidad de Transporte de Valores, adscrita al Área de Bóveda y Custodia.

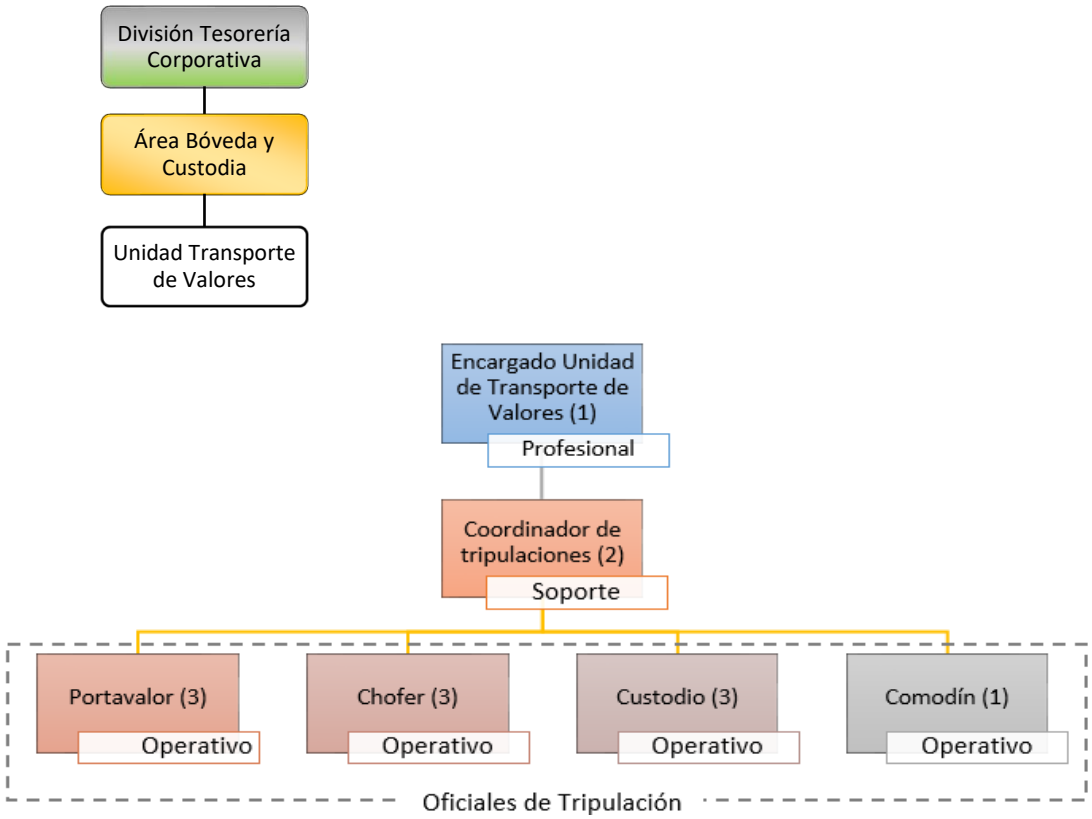
3. Con fundamento en los documentos referidos, la presentación realizada al efecto, así como las explicaciones brindadas en el contexto de su conocimiento, se aprueba la creación de las 10 Oficiales de Tripulación con roles de Portavalor, Chofer, Custodio y Comodín (categoría 8), según el perfil presentado e incluido en el Estudio de Estructura para el Transporte de Valores en Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Lo anterior en atención al acuerdo SUGEF 16-16, artículos 5 y 6.

4. Todo lo anterior queda sujeto a que se cuente con el contenido presupuestario respectivo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibidos los oficios GGC-545-2021 y GGC-615-2021, sus documentos adjuntos, incluyendo el Estudio de Estructura para el Transporte de Valores en Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como la presentación realizada al efecto.**
>
> **2. Aprobar la Unidad de Transporte de Valores, adscrita al Área de Bóveda y Custodia.**



3. Con fundamento en los documentos referidos, la presentación realizada al efecto, así como las explicaciones brindadas en el contexto de su conocimiento, se aprueba la creación de las 10 Oficiales de Tripulación con roles de Portavalor, Chofer, Custodio y Comodín (categoría 8), según el perfil presentado e incluido en el Estudio de Estructura para el Transporte de Valores en Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Lo anterior en atención al acuerdo SUGEF 16-16, artículos 5 y 6.

4. Todo lo anterior queda sujeto a que se cuente con el contenido presupuestario respectivo". (378)

ACUERDO FIRME.

A las **diecinueve horas con dos minutos,** finalizan su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla; la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo; la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti; la Jefa de la División de Calidad, Sra. Sandra Castillo Villarreal; el Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Alberto Navarro Barahona; el Asistente de la Subgerencia General de Operaciones, Sr. Sergio Calderón Rivas, y la representante del Programa de Transformación Digital; Sra. Maritza Camacho Leitón.

Asimismo, reinician su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Asesor de la Subgerencia General de Negocios, Sr. Luis Alvarado Salas.

ARTÍCULO 8

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5824 hasta las 7:30 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5824 hasta las 7:30 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión". (379)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, el oficio SGN-902-2021 de la Subgerencia General de Negocios, que remite los apetitos de riesgos propuestos para la implementación de los *scoring* de las líneas de consumo, vivienda y empresarial-desarrollo. (Ref.: Acuerdo CCR-14-Acd-116-2021-Art-8)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, explica que el punto corresponde a un planteamiento realizado por la Subgerencia General de Negocios a partir de la propuesta de modelos que la Dirección Corporativa de Riesgo elaboró para las líneas de consumo, vivienda y empresarial-desarrollo.

El Asesor de la Subgerencia General de Negocios, Sr. Alvarado Salas, indica que procederá a presentar el planteamiento de los apetitos de riesgos. A manera de antecedente, señala que el objetivo consiste en alcanzar la implementación de los *scoring* de riesgos de vivienda, consumo y empresarial-desarrollo, para lo cual se requiere la aprobación de los citados apetitos por parte de esta Junta Directiva Nacional.

Añade que la propuesta fue analizada en conjunto con el equipo de la Dirección Corporativa de Riesgo, y los márgenes establecidos se remitieron formalmente a dicha instancia mediante el oficio SGN-902-2021. También, se enviaron al Comité de Activos y Pasivos del Banco, que los validó en el acuerdo No. 4 de la sesión No. 16, del 22 de abril, además de que se expusieron en la sesión No. 14 del Comité Corporativo de Riesgo, celebrada el 27 de abril, el cual los conoció y elevó a esta Junta Directiva Nacional para su aprobación definitiva.

En cuanto a los elementos considerados importantes para la definición del apetito, señala que el primero radica en que los rangos seleccionados concuerdan con los porcentajes de mora superior a 90 días, y son inferiores a la probabilidad de default que proyectan los *scoring* del margen seleccionado, de forma que, para muchos casos, la mora esperada resulta inferior al margen o se encuentra muy cercana a dicha probabilidad de default.

Afirma que otro elemento relevante descansa en que la posición adoptada se estima prudencial, en el sentido de aprovechar el *scoring* e implementarlo de una manera dosificada, para que, a partir del comportamiento observado entre la colocación y la morosidad, se logre ajustar los rangos en tiempo, pues la herramienta permite esa valiosa flexibilidad de calibración de los rangos.

Subraya que el siguiente factor tomado en cuenta consistió en la selección de una zona de análisis, conocidas técnicamente como zonas grises, a fin de que aquella clientela calificada por debajo del rango mínimo entre en un proceso de revisión por parte de los comités de crédito, para que estos evalúen y soliciten documentación adicional, si fuese necesario.

También, podrían requerir una mayor integración de productos y servicios, es decir, alguna posible venta supletoria con el objetivo de aprovechar el otorgamiento del crédito para vincular a esa clientela con más profundidad y elevar su rentabilidad debido a que conlleva un riesgo superior. Aclara, sin embargo, que en la zona gris o de análisis solo entrarían las personas ubicadas en el rango inferior siguiente del rango mínimo, de modo que quienes aparezcan por debajo de esta no calificarían, en definitiva.

Destaca que otro elemento relevante radica en que, para obtener el máximo rédito de los *scoring* de riesgos, resulta imperativo asimismo modificar las políticas de crédito u otorgamiento vigentes en el Banco, ya que en la actualidad se juzgan como discriminantes al no disponer de un instrumento de esa naturaleza, el adquirido por la institución y en proceso de implementación.

Ello implica que, si bien no se estima conveniente mantener políticas más abiertas, la utilización de los *scoring* lo permitiría, debido a que el concepto de discriminantes significa que una persona clienta puede poseer un perfil de crédito positivo, pero si falla en alguna de las políticas o reglas de negocio actuales en el Banco, por ejemplo, si cuenta con una antigüedad inferior a nueve meses de trabajo con su patrono actual en el sector privado, incluso cuando su historial de crédito, capacidad de pago, garantía y *scoring* la califiquen bien, obligarían a descartarla del préstamo.

Subraya que, con la intención de eliminar tal dinámica una vez aplicados los *scoring*, se han elaborado diversas propuestas de reformas de políticas de crédito del Banco, producto de reuniones celebradas cada dos semanas por un equipo de trabajo interdisciplinario, las cuales ya se encuentran en un proceso de evaluación por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo y la División de Gestión Normativa.

Agrega que dichas revisiones se presentaron mediante los siguientes oficios:

• Dirección Banca de Desarrollo Empresarial: DBDE-149-2021
• Dirección Banca de Personas: DRBP-203-2021 y DIRBP-303-2021
• Dirección Banca de Desarrollo Social: AFVIS-174-2021
• Producto de Pignoración: APIG-012-2021
• Producto de Tarjetas de Crédito: DCNT-1242-2020

En ese sentido, una vez implementados los *scoring*, se llegarían a flexibilizar aún más las políticas institucionales, con el fin de encomendar los análisis del riesgo en una herramienta que considera bastante robusta, utilizada en todo el mundo porque posee los elementos técnicos para realizar las correlaciones requeridas entre las variables.

De tal forma que, en el ejemplo de la persona clienta que contaba menos de nueve meses de empleo con el mismo patrono en el sector privado, pero sus condiciones restantes determinan una calificación positiva, en el entendido de que muestra una probabilidad de impago muy baja, entonces se aprovecharían factores técnicos, con un criterio estadístico, para discernir la verdadera posibilidad de que incurra en falta de pago de la deuda, e incluso señalaría la asignación del costo de esa persona, dado que se alinearía con el *scoring* y, por ende, con el riesgo, a fin de mitigarlo de mejor manera.

A continuación, muestra una tabla con los apetitos de riesgo propuestos, y reitera que los rangos mínimos planteados para las líneas de crédito de consumo, vivienda y empresarial-desarrollo se referencian con el porcentaje de probabilidad de default o pérdida que brinda el sistema.

De esa forma, el *scoring* indicaría que, por ejemplo, en la línea de consumo, si la calificación de la persona clienta aparece entre 181 y 200 puntos, la posibilidad de default llega a un 2,71%. Añade que seleccionaron ese margen porque el dato de la mora mayor a 90 días en enero y febrero de 2021 es superior a dicha probabilidad de default, de forma que se esperaría un nivel de pérdida muy similar al actual.

Para el caso del crédito de vivienda, mientras tanto, señala que la mora alcanzó un 2,92% en enero, y un 2,78% en febrero, por lo que la posibilidad del impago resulta inferior en el *scoring*, un 2,46%. Aclara que en la línea de consumo se propuso un margen mínimo que supera la morosidad observada debido a la alta rentabilidad de dicha cartera, producto de sus más elevadas tasas de interés, situación que permite generar una mitigación por el costo.

Por el contrario, en el caso de vivienda, la pérdida esperada es inferior a la mora, lo cual implica el disponer de un respaldo importante. Afirma que ello responde a lo mencionado antes, sobre la relevancia de calibrar los *scoring* respectivos a partir del comportamiento que se perciba tanto en la colocación como en la morosidad, determinados por los análisis efectuados desde la Dirección Corporativa de Riesgo.

Unido a lo anterior, para la cartera empresarial-desarrollo, similar a la de vivienda, los márgenes de pérdida esperada se ubican por debajo de la cifra de mora actual, de forma que se catalogan también como conservadores, en un rango inferior de entre 161 y 70, intervalo en que se deberá calificar a una persona clienta para que opte por un crédito en el Banco, excepto si aparece en la zona de análisis, el escalón siguiente hacia abajo, que le permitiría recibir un proceso de estudio diferenciado.

Para ampliar el elemento de las zonas grises, explica de nuevo que se trata de la clientela colocada en un grado inmediatamente inferior al margen mínimo definido, o zona segura, y que calificaría en primera instancia, pero requerirá un informe de ampliación, con la posible adición de negocios o documentación al análisis.

Así, si se desea otorgar un préstamo a esas personas que presentan un riesgo de impago algo mayor, aunque no demasiado alejado de la media, se les efectuará una evaluación aumentada, es decir, no se rechazarían de plano, sino que el equipo de crédito llevaría a cabo un examen de su perfil, con el objetivo de valorar si demanda una ampliación de la documentación o el añadir algunos negocios para mitigar un poco el riesgo de caída en impago. Quienes se ponderan en la última zona hacia abajo, mientras tanto, no aplicarían para recibir los recursos de ningún modo.

De seguido, señala que en el seno del Comité Corporativo de Riesgo se les solicitó estudiar las consecuencias que la implementación de la herramienta produciría en la competitividad de la institución. En ese sentido, presenta un gráfico que muestra el porcentaje de créditos aprobados y rechazados desde 2018 hasta los primeros meses de 2021, el cual evidencia que en dicho lapso se ha aumentado la cantidad de aceptaciones en forma progresiva, con la subsecuente reducción de los trámites improbados.

Sin embargo, si bien la información se captura del sistema de análisis de crédito del Banco, una buena parte del personal en las plataformas de servicio, con la intención de agilizar la atención y la gestión operativa, realiza ciertas preguntas a la clientela que se acerca, por ejemplo, la cantidad de tiempo laborado con el mismo patrono, a partir de lo cual detecta si no calificará para la obtención de un préstamo y no la incluye en el sistema mencionado.

En consecuencia, el dato consignado en el gráfico respondería a aquellas personas que el personal ejecutivo vendedor estima, en su diagnóstico previo, que sí recibiría la validación para recibir el crédito, pero que de todas maneras son rechazadas por causa de alguna regla del negocio, o lo que indicaba antes respecto de las políticas discriminantes actuales.

Apunta, acerca de ello, que el objetivo buscado con la implementación de los *scoring* y la aprobación de sus rangos mínimos, paso siguiente para su aplicación definitiva, consiste en incrementar los porcentajes de aprobación a fin de convertir al Banco en una entidad más accesible, parte de su visión estratégica de largo plazo.

Respecto de las causas específicas de los rechazos, detalla que la principal radica en la capacidad de pago insuficiente, pues, para 2021, un 20% de los créditos no validados aparecen en dicha categoría, mientras un 7,5% obedece a las reglas del negocio, y solo un 0,8% se origina en el *score*.

Por tanto, reitera que, a partir del inicio de la utilización de los *scoring*, lograrían efectuar cambios tanto en la metodología de capacidad de pago como en las reglas del negocio, según lo mencionó antes en relación con los oficios remitidos, que se encuentran en proceso de análisis, para aplicar los ajustes necesarios en los niveles de sistemas y normativa a fin de recuperar en cierta medida la posición en la cartera de crédito.

Agrega que, en ese sentido, se considera esencial atacar el comportamiento de la cartera desde distintas aristas, pues, si bien han realizado un trabajo importante en mejorar las condiciones del crédito, por ejemplo, la línea 59 y otras, mediante una labor intensa de la Gerencia General Corporativa y ambas Subgerencias, un freno relevante a la accesibilidad se encuentra en la inflexibilidad de las políticas, la cual contrarresta de forma negativa cualquier intento de ofrecer excelentes condiciones a la clientela, ya que mucha de ella resulta rechazada de todos modos.

Así, subraya que el propósito general no se reduce al punto concreto expuesto hoy, referido a la aprobación de los rangos, sino que se estima demasiado importante, además de que atañe a una recomendación del Comité Corporativo de Riesgo, el demostrar los efectos reales de lo pretendido con la aplicación de los *scoring*, meta que se enfoca en incrementar la accesibilidad al crédito en Banco, controlando, desde luego el riesgo que ello representa.

Finalmente, indica que la propuesta de acuerdo que somete a consideración se fundamenta en dar por conocido el oficio SGN-902-2021, donde se detalla el apetito de riesgos establecidos para la implementación de los *scoring* de consumo, vivienda y empresarial-desarrollo, sumado a su respectiva aprobación.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, considera que también se debería explicitar el tema de las zonas grises en la redacción.

El Asesor de la Subgerencia General de Negocios, Sr. Alvarado Salas, aclara que estas se incluyen dentro del apetito de riesgos explicado en el oficio.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, afirma que comprende ese punto, pero le parece que, en tanto se mencionan los apetitos, resultaría útil que a la vez se añadan las zonas grises para efectos de su aplicación.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que observa dos elementos concretos en el tema. En primer lugar, juzga que se trata de una herramienta que la Gerencia General Corporativa podría aprovechar, sobre todo en la gestión de negocios, pues estima que flexibiliza la labor de análisis y determinación de perfiles. Sin embargo, le inquieta un poco la puesta en marcha de los sistemas una vez que se encuentren listos, esto es, luego de aprobados los apetitos de riesgo, o el lapso exacto en que podrá verse en funcionamiento o producción.

Lo anterior debido a que, según le parece, los *scoring* de tarjetas de crédito se aprobaron desde 2020, y aún no se utilizan o se encuentran disponibles. Así, solicita que se aclare el punto para que no se atrasen los efectos positivos de ese tipo de decisiones por factores de tipo operativo que permanecen fuera del alcance de esta Junta Directiva Nacional.

El Asesor de la Subgerencia General de Negocios, Sr. Alvarado Salas, indica que los *scoring* de tarjetas de crédito se aplican a plenitud desde un mes atrás, aproximadamente.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta cuánto se tardó desde su aprobación hasta la fase de implementación.

El Asesor de la Subgerencia General de Negocios, Sr. Alvarado Salas, calcula que, en tanto la autorización se otorgó en setiembre u octubre de 2020, y su entrada a producción en los sistemas ocurrió en enero o febrero de 2021, correspondió a un lapso largo porque, al tratarse de *scoring* nuevos en una plataforma no utilizada con anterioridad, su aplicación resultó algo complicada.

Añade que la intervención es bastante válida, y que el plan para su implementación se divide en dos vertientes, con una inicial enfocada en los sistemas de análisis de crédito, proyectada para junio, en alrededor de un mes, con la intención de que se incluyan al menos los *scoring* de consumo.

Señala que, de forma paralela, han sostenido conversaciones con el equipo de la Dirección Corporativa de Riesgo a fin de evaluar si resultase plausible aplicar los *scoring* a la propia cartera de crédito actual, de manera proactiva y masiva, una vez aprobados estos y los márgenes mínimos establecidos, con el objetivo de contactar a la clientela que aparezca precalificada.

La Presidenta, Sra. Badilla López, espera que todo ello suceda en el menor tiempo posible.

De seguido, mociona para:

Aprobar los apetitos de riesgos propuestos para la implementación de los *scoring* de las líneas de consumo, vivienda y empresarial-desarrollo.

Por su lado, respecto a las zonas grises, se considerarán inicialmente solo las del rango anterior a las de los mínimos establecidos, a saber:

Consumo: 161 a 180
Vivienda: 161 a 180
Empresarial: 151 a 160.

Lo anterior con fundamento en el acuerdo SUGEF 2-10.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Aprobar los apetitos de riesgos propuestos para la implementación de los *scoring* de las líneas de consumo, vivienda y empresarial-desarrollo:**
>
> | Línea | Rango Score Mínimo | PD Promedio | Mora Ene >90 21 | Mora > 90 Feb 21 |
> |---|---|---|---|---|
> | **Consumo (público y privado)** | 181 a 200 | 2.71% | 2.54% | 2.50% |
> | **Vivienda** | 181 a 200 | 2.46% | 2.92% | 2.78% |
> | **Empresarial** | 161 a 170 | 6.57% | 7.26% | 7.50% |
>
> **Por su lado, respecto a las zonas grises, se considerarán inicialmente solo las del rango anterior a las de los mínimos establecidos, a saber:**
>
> **Consumo: 161 a 180**
> **Vivienda: 161 a 180**
> **Empresarial: 151 a 160.**
>
> **Lo anterior con fundamento en el acuerdo SUGEF 2-10".** **(380)**
> (Ref.: Acuerdo CCR-14-Acd-116-2021-Art-8)

ACUERDO FIRME.

A las **diecinueve horas con veintiocho minutos,** finalizan su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Asesor de la Subgerencia General de Negocios, Sr. Luis Alvarado Salas.

ARTÍCULO 10

5.1.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, comunica que se designó a la Sra. Ana Rita Mora Zúñiga en el cargo de Directora del Fondo de Garantía de Depósitos, por un periodo de seis años a partir del 4 de mayo de 2021. (Ref.: Oficio JD-5996/06)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio JD-5996/06, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, comunica que se designó a la Sra. Ana Rita Mora Zúñiga, en el cargo de Directora del Fondo de Garantía de Depósitos, por un periodo de seis años a partir del 4 de mayo de 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio JD-5996/06, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, comunica que se designó a la Sra. Ana Rita Mora Zúñiga, en el cargo de Directora del Fondo de Garantía de Depósitos, por un periodo de seis años a partir del 4 de mayo de 2021".** (383)

ARTÍCULO 11

5.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento e información la situación respecto a la gestión legislativa de dos proyectos a los cuales se les da seguimiento, los proyectos son el Expediente 22.073 Ley de Traslado recursos para el Fortalecimiento del IVM y el Expediente 22.244 Ley de creación del programa Nacional de Avales y Garantías para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la Reactivación Económica. (Ref.: Oficio GGC-625-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-625-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento e información, la situación respecto a la gestión legislativa de dos proyectos a los cuales se les da seguimiento, los proyectos son el *Expediente 22.073 Ley de Traslado recursos para el Fortalecimiento del IVM* y el *Expediente 22.244 Ley de creación del programa Nacional de Avales y Garantías para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la Reactivación Económica.*

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-625-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento e información, la situación respecto a la gestión legislativa de dos proyectos a los cuales se les da seguimiento, los proyectos son el *Expediente 22.073 Ley de Traslado recursos para el Fortalecimiento del IVM* y el *Expediente 22.244 Ley de creación del programa Nacional de Avales y Garantías para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la Reactivación Económica".** (384)

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 5825

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y CINCO MINUTOS del LUNES DIEZ DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además, el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Ingresa la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, al ser las **dieciséis horas con treinta y ocho minutos.**

Se hace la comprobación del cuórum y procede a conocerse el orden del día:

"1.- Asuntos de Presidencia.

2.- Asuntos de Directores.

3.- Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

3.1.- Informe de Resultados del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional, a cargo del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. (Ref.: Acuerdo 8-690-2021)

3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, manifiesta a la Junta Directiva Nacional la necesidad urgente de realizar una sesión privada entre ambas instancias, a efectos de conversar sobre la situación general del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo 14-690-2021)

4.- Correspondencia Resolutiva.

4.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita se remita al Directorio Nacional la resolución tomada en torno a la propuesta planteada al Banco Popular y de Desarrollo Comunal de una eventual compra de la cartera crediticia de CONAPE. (Ref.: Acuerdo 3-690-2021)

4.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, consulta cuál es el plazo estimado para que el Directorio Nacional reciba copia del Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019-2023 y los Informes de Evaluación de los Planes de Acción, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020 (alineamiento de Pautas y Orientaciones Generales). (Ref.: Acuerdo 9-690-2021)

4.3.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Junta Directiva Nacional el informe correspondiente a las relaciones de negocios entre el Conglomerado Financiero Banco Popular y los sectores sociales que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y otros grupos que tienen un destacado impacto en sus comunidades y regiones. Dicho informe deberá incluir, al menos, cantidad de clientes, sector social, saldos, productos por Banca, región geográfica y cualquier otra información que le permita al Directorio darse cuenta de las principales características de las relaciones de negocios.

Asimismo, referente a las organizaciones sociales con actividad productiva que son financiadas por el Conglomerado, resulta de interés de esta instancia conocer el tipo de organización, sector, región geográfica, actividad productiva, número de empleados, acciones de la institución para su acompañamiento y cualquier otra información que se estime pertinente.

De manera paralela la estrategia de atención a las organizaciones sociales con actividad productiva, así como las metas y alianzas que posibilitarán su concreción. (Ref.: Acuerdo 10-690-2021)

4.4.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita un informe sobre los avances en la gestión y puesta en marcha del Modelo Banca de Integración Comunitaria, como una oportunidad de negocios para las asociaciones de desarrollo comunal, planteada por la División de Banca de Desarrollo Empresarial. (Ref.: Acuerdo 12-690-2021)

4.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento y aprobación, la renuncia del Sr. Rodolfo Orozco Juárez de la Junta de Crédito de Santa Cruz, y se recomienda que su suplente, la Sra. Nancy Patricia Briceño Moraga, asuma como propietaria.

4.6.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, nota de la Sra. Marlene Zamora Quirós, en la cual informa que no puede aceptar el nombramiento como parte de la Junta de Crédito Local del BPT de San Carlos. Se recomienda aprobar la renuncia y se estará realizando la propuesta de nombramiento de dicha suplente en los próximos días. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-50-2021-Art-3)

4.7.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita prórroga para presentar el Informe de Reporte de Sostenibilidad el 15 de julio de 2021 conforme al Plan de Trabajo. Lo anterior, para dar cumplimiento al acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16- Inciso 23 a. (Ref.: Oficio GGC-586-2021)

4.8.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, la actualización de riesgos asociados a la postimplementación del Proyecto de actualización del *Core* Bancario T24 a su versión R17, el estado de los incidentes, así como aspectos complementarios a los cuales brindar atención.

Además, recomienda dar por finalizado el acuerdo JDN5791-Acd-1134-2020-Art-20, inciso 2, en el que se indicaba que la Administración y la Dirección Corporativa de Riesgo informaran mensualmente, a ese comité sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración T24 de su versión R9 a R17. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-11-ACD-60-2021-Art-7)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa que el Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, Subgerente General de Negocios, fue nombrado como fiscal INTERCLEAR Central de Valores, S. A., Sociedad Subsidiaria de la Bolsa Nacional de Valores S. A. (Ref.: Oficio GGC-599-2021)

5.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía nota al Sr. Elian Villegas Valverde, Ministro de Hacienda, en el que se le informa que en el mes de diciembre se envió el oficio GGC-2027-2020, referente a la Ley n.° 9918, que es la reforma de los artículos 44 Bis y 44 Ter, y Adición de un Transitorio al artículo 44 Ter de la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, se le solicitó que se procediera a enmendar el no rebajo de las cuotas de los pagos de crédito de nuestros clientes de la planilla estatal, sin embargo, a hoy, ese incumplimiento no ha sido corregido. (Ref.: Oficio GGC-578-2021)

5.3.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Gerencia General Corporativa, se instruya a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados (DIRIM) la remisión de los informes de los patrocinios solicitados y los aprobados desde el segundo semestre 2019 a la fecha, dado que la disposición normativa contempla claramente que a partir del otorgamiento de los patrocinios la Dirección en cuestión es responsable de forma ineludible de elaborar un reporte detallado en periodos semestrales. (Ref.: Acuerdo 11-690-2021)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que hay un acuerdo pendiente sobre la asesoría que se brindará al Comité Corporativo de Tecnología de Información y a la Junta Directiva. Ese tema se encargó a la Administración y se ha trabajado en ese sentido. Por tanto, pide al Sr. Marvin Rodríguez Calderón que informe al respecto para presentar el próximo miércoles el tema de manera formal a esta Junta Directiva.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que establecieron un contacto formal con la empresa internacional Gartner para analizar la posibilidad de extender el contrato con dicha empresa.

Detalla que esta empresa Gartner es de gran prestigio y se utiliza para investigaciones porque define las compañías en los mejores cuadrantes y cuáles están más débiles según diferentes criterios tecnológicos. La empresa cuenta con más de 1.000 especialistas alrededor de todo el mundo, quienes se dedican a brindar esa asesoría, no son vendedores, sino especialistas en esas áreas tecnológicas y ofrecen los servicios a todo el sistema financiero por medio de asesorías a bancos, industria, pensiones, seguros, sociedades de fondos de inversión, entre otros.

Por lo anterior, se está planteando que en la próxima sesión de la Junta Directiva dicha empresa pueda presentar las particularidades de la compañía, el alcance internacional, el reconocimiento y valorar dentro de las opciones que se están revisando para que la Junta Directiva tenga la asesoría necesaria por parte de un especialista de alto nivel como el planteado, que soporte las necesidades de asesoría de la Junta Directiva en temas relevantes y específicos.

Además, la asesoría sería para el Comité Corporativo de Auditoría con temas definidos para que ofrezcan su opinión en áreas estratégicas que deben revisarse y apoyen al Comité.

Se está valorando la opción para obtener un sistema corporativo. Explica que en la actualidad solo cuentan con una licencia de la empresa internacional Gartner que tiene un costo de $96.000 y solo lo ha utilizado el área de Tecnología de Información y la Gerencia General Corporativa para ayudarse en temas tecnológicos y de innovación. El objetivo es ampliar ese alcance a transformación digital en proyectos específicos para aprovechar mejor el contrato.

Reitera que el próximo miércoles esta empresa presentará quiénes son, cómo lo hacen, las razones de su accionar, por qué se han distinguido en el mercado y han alcanzado ese nivel de prestigio y así, poder sopesarlo en temas de costo-beneficio como una posible opción de asesoría para la Junta Directiva.

De ese modo, se podría sopesar entre un asesor de este tipo a nivel nacional con un altísimo conocimiento y especialidad o con una empresa asesora local para proyectos específicos o un asesor externo dentro de la planilla o un asesor contratado por horas para temas particulares.

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que a todos les preocupa la publicación de la calificación de la agencia internacional de calificación crediticia Fitch Ratings. Comenta que desde la Administración se abocaron a revisarla a profundidad y le parece oportuno que esta Junta Directiva conozca sobre ese tema.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, externa sus buenos deseos para la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita y su familia para que puedan superar de lo mejor posible esa prueba.

Ingresa el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, al ser las **dieciséis horas con cuarenta y dos minutos.**

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que el primer ajuste que se realizó fue variar el procedimiento, pues llegó esa calificación en los primeros días de mayo de 2021 a la Gerencia General, aunque había llegado antes.

Asegura que no habían recibido el Informe y la primera acción de corrección es recibir la información de inmediato para poder notificar a la Junta Directiva sobre el resultado de la calificación.

Detalla que esta calificación se realiza cada seis meses, la que se recibió este año es una revisión con corte a diciembre de 2020, entonces, se está analizando el año de la pandemia y es la misma calificación obtenida en mayo de 2020, cuando se degradó la calificación y esta era con corte a diciembre de 2019.

Así las cosas, el ajuste en la calificación se produjo en el 2019 y se evidenció en mayo de 2020.

Asegura que ya están revisando ese tema, pero parece ser que la causa de la reducción en la calificación del Banco Popular y de Desarrollo Comuna fue la calificación de Costa Rica.

Reitera que para el 2020 se mantuvo la calificación, lo cual se puede valorar como un logro importante en medio de la pandemia, pero sí refleja algunas de las particularidades como la morosidad, la cual, con corte a diciembre de 2020 estaba ligeramente por encima de la industria. En la actualidad la morosidad se encuentra al nivel de la industria.

Con respecto al tema de la eficiencia, ese también es un indicador sobre el cual se debe trabajar.

Destaca que, en comparación con el Banco Nacional, del Banco Popular se menciona que los beneficios que la Ley ofrece podrían estar comprometidos en un futuro y ese nivel de capitalización podría verse afectado, aunque se resalta que el nivel obtenido del 2020 fue el mejor.

Le llama la atención que en el comunicado se indica que el Banco Popular podría perder esas condiciones otorgadas por la Ley del Banco Popular, las cuales permiten esas ventajas en el nivel de capitalización.

Esa es una de las amenazas que en el 2020 se pudo superar, pero nuevamente se presenta con el proyecto que se analizará en la Asamblea Legislativa.

En cuanto al comparativo, en el caso del Banco Nacional, este se coloca en una perspectiva estable porque tiene el respaldo del Estado y el Estado debe velar por sus ahorrantes. Entonces, sobre esa base se considera estable.

Por ser un documento técnico, se utilizará en la Asamblea Legislativa como parte de los argumentos si se materializan los cambios con la aprobación del proyecto de Ley.

Recalca que sí trabajarán en esos indicadores, pero la principal amenaza es el tema político que se está enfrentando. Señala que este tema se verá también en el Comité Corporativo de Riesgo.

Explica que cuentan con un historial de las calificaciones que ha obtenido el Banco Popular y valorarán las acciones que deben realizar para mejorar desde la perspectiva financiera.

En resumen, han mantenido la calificación del 2019 al 2020 y deberán trabajar en los elementos de eficiencia operativa, seguir trabajando el tema de cobro y, principalmente, velar por abarcar los temas políticos. Además, se debe trabajar en equipo (Junta Directiva, Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y la Administración) para mantener las condiciones otorgadas con un propósito específico.

Añade que la forma como se dio la capitalización del Banco además de las utilidades fue a través del aporte permanente, de las cargas sociales y esa capitalización si se pierde, quedarían solo con las utilidades y no tendrían socios a los cuales recurrir. Esa es una debilidad y un riesgo y no se puede permitir, pues esa es la única forma de capitalizarse ante una situación que se presente en un futuro.

Señala que ya están trabajando en ese tema y ofrece la garantía de que esos temas se verán en la Junta Directiva apenas tengan adelantos de las calificaciones.

ARTÍCULO 4

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, recuerda la salida del Sr. Gerardo Abarca Monge del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Indica que esta Junta Directiva le había otorgado el poder generalísimo, por lo que corresponde a esta Junta revocar ese poder.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta si está en asuntos de Presidencia y considera que lo más conveniente sería haberlo incluido como un tema de agenda para ver analizarlo de manera detallada.

La Presidenta, Sra. Badilla López, explica que el tema lo conversó hasta el viernes anterior, además de que el Sr. Gerardo Abarca Monge ya tiene varios días de haberse retirado de la Institución y corresponde retirar el poder.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta si ese poder era en su condición de Subgerente General de Operaciones o en su condición de Director Financiero.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, responde que lo tenía en su condición de Subgerente General de Operaciones.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que, entonces, hay un fallo grande y recuerda que ese tema ya se había conversado.

Cuando un funcionario asume una función que requiere esas características o cuando deja la función es necesario ser más cuidadosos.

Pide que se tome nota al respecto para que la dependencia a la cual le corresponde esa tarea lo solicite pronto a la Junta Directiva para proceder en tiempo y forma.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, menciona que en la revocatoria se indique que esta se cumple a partir del cese de sus funciones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

UNO. Revocar y dejar sin efecto el PODER GENERALÍSIMO SIN LÍMITE DE SUMA, con las facultades y limitaciones conferidas, debidamente inscrito en el Sistema Automatizado del Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional bajo las citas de inscripción: DOS MIL DIECIOCHO-SETECIENTOS OCHO MIL TRESCIENTOS CUARENTA-UNO-UNO, otorgado en su oportunidad al señor Gerardo Abarca Monge, mayor, casado, portador de la cédula de identidad número uno-cero quinientos cincuenta y seis-cero doscientos cuarenta y dos, máster en Administración de Empresas, Contador Público Autorizado, vecino de San Francisco de Dos Ríos.

DOS. Se comisiona a la señora Grace Badilla López, en su condición de Presidenta de la Junta Directiva Nacional, para que comparezca ante Notario Institucional, a fin de que otorgue la escritura pública necesaria para proceder con la revocatoria del citado poder ante el Registro Nacional.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"UNO. Revocar y dejar sin efecto el PODER GENERALÍSIMO SIN LÍMITE DE SUMA, con las facultades y limitaciones conferidas, debidamente inscrito en el Sistema Automatizado del Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional bajo las citas de inscripción: DOS MIL DIECIOCHO-SETECIENTOS OCHO MIL TRESCIENTOS CUARENTA-UNO-UNO, otorgado en su oportunidad al señor Gerardo Abarca Monge, mayor, casado, portador de la cédula de identidad número uno-cero**

quinientos cincuenta y seis-cero doscientos cuarenta y dos, máster en Administración de Empresas, Contador Público Autorizado, vecino de San Francisco de Dos Ríos.

DOS. Se comisiona a la señora Grace Badilla López, en su condición de Presidenta de la Junta Directiva Nacional, para que comparezca ante Notario Institucional, a fin de que otorgue la escritura pública necesaria para proceder con la revocatoria del citado poder ante el Registro Nacional". (385)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, acerca de la calificación del Banco y la percepción de los clientes, expresa que en las sesiones de la Junta Directiva y en el Comité Corporativo de Riesgo se ha conversado acerca de las encuestas de percepción.

Dice que hay una encuesta muy particular que se aplica en la mayoría de las organizaciones y cree que el Banco Popular antes solicitaba a los clientes completar la encuesta de salud de marca.

Ese instrumento se aplica a lo interno de la organización, se diseña un cuestionario e instrumento, se aplica a clientes y a otras personas que, de un modo u otro, se relacionan con las organizaciones para determinar la percepción.

Pregunta si se están haciendo esas encuestas de salud de marca, normalmente es el área de Mercadeo que envía y aplica esas encuestas. Si no se lleva a cabo esa labor, considera imprescindible para esta Junta Directiva tener el compromiso de la Gerencia General Corporativa a elaborar ese instrumento y presentarlo a este Órgano.

Estas herramientas de toma de decisiones son respaldadas por organizaciones externas al Banco, específicamente empresas de mercado y afines, pero en este momento es muy importante contar con una encuesta de salud de marca.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, asegura que esas encuestas se están aplicando, una empresa aplica esas evaluaciones. De igual modo, verificará el tema y lo enviará a esta Junta Directiva para que conozcan el comportamiento de los clientes.

Comenta que el último informe se presentó en diciembre de 2020, incluso en la rendición de cuentas de la Gerencia General Corporativa se incorporó un apartado sobre esos estudios y el comportamiento evidenciado.

Ya debe haber un nuevo informe con corte a marzo de 2021, se compromete a revisarlo y a pedir que se incluya en la agenda de la próxima sesión de esta Junta Directiva.

En dicho Informe se expondrá acerca de la percepción y destaca que han mejorado la percepción en los jóvenes.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pide que el Informe se presente de forma comparativa entre competidores del mercado. Espera que los resultados sean los más reales posibles porque para todos es importante conocer cómo se explican algunos fenómenos que se están observando como el tránsito de los clientes de un banco a otro puede deberse a una razón coyuntural. Por ejemplo, una justificación podría ser que el banco "X" no les ayudó en una operación específica, pero en el Banco "Y" si consiguieron lo requerido, aunque eso implique trasladar cuentas corrientes, seguros, pensiones, etc. De ese modo, el traslado es coyuntural.

Por tanto, desea conocer esa información para entender algunos escenarios.

ARTÍCULO 6

3.1.- Informe de Resultados del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional, a cargo del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. (Ref.: Acuerdo 8-690-2021)

Al ser las **diecisiete horas con un minuto,** inician su participación virtual el Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Fernando Faith Bonilla; la Secretaria, Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Grethel Chacón Mora; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; la Vocal 1 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Fabiola Blandón Camareno; la Directora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Edith Ramírez Moreira, y el Vocal 2, Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Guido Monge Fernández.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la posibilidad de conocer los resultados del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional, en respuesta a un acuerdo tomado por esta Junta Directiva.

En un inicio, la Junta Directiva había tomado el acuerdo de apoyarlos con el Foro, pero consideran necesario cerrar el tema y conocer los pormenores, basados en un escenario de transparencia y confianza, el cual debe prevalecer en los Órganos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla, indica que, atendiendo la solicitud de esta Junta Directiva, se presenta el Informe de la primera etapa del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional "Construyamos esa diferencia por el bien común".

En cuanto a los antecedentes, indica que el martes 6 de octubre de 2020, el Directorio Nacional en su sesión extraordinaria n° 680 tomó el acuerdo que originó el llamado nacional a los diferentes sectores sociales y productivos de Costa Rica.

El miércoles 7 de octubre de 2020, en su sesión ordinaria n° 5773, la Junta Directiva Nacional tomó el acuerdo de solicitar a la Gerencia General Corporativa que, bajo los mecanismos normativos correspondientes y con el objetivo de no afectar la operativa normal del Banco Popular, el Directorio podía contar con los recursos necesarios que permitirían el éxito en el alcance de divulgación de los objetivos de proceso, que garanticen el mayor valor agregado y beneficios de la participación de la Institución como facilitador del proceso de diálogo social en el marco del foro de concertación propuesto por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Reitera el agradecimiento por tomar ese acuerdo el 7 de octubre de 2020 y agrega que ese mismo día procedieron a enviar las invitaciones a distintas organizaciones, empezando con las que forman parte de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Ese Foro fue una iniciativa promovida por el Directorio Nacional, con el objetivo de discutir, analizar y definir el rumbo que debe seguir Costa Rica para enfrentar y superar la crisis fiscal, tomando en cuenta elementos económicos y sociales, en donde la equidad orientada a la disminución de la pobreza y las brechas de desigualdad social eran muy importantes.

Agrega que el lunes 12 de octubre de 2020 tuvieron la primera actividad formal con 51 organizaciones que firmaron el acto de principios que enmarcaron el proceso de diálogo. Además, contaron con la presencia de miembros de esta Junta Directiva y del Gerente General Corporativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

En total, fueron 159 organizaciones, de las cuales al final quedaron 152, 7 durante el proceso tomaron la decisión de no continuar con el Foro Multisectorial. En las siguientes se desarrollaron las etapas de "Construyendo Confianza", por medio de reuniones en Plenario y la conformación del equipo de trabajo.

Durante octubre y noviembre de 2020 se trabajó en acciones para el cambio, 346 personas de distintas organizaciones sociales y productivas del país fueron capacitadas. Se tuvo una sesión de trabajo denominada Construyendo Confianza y todo ese proceso culminó en la etapa 3 "Somos parte de la solución".

En esa etapa 3 hubo un proceso de consultas y sistematización de muchas propuestas, más de 700. Además, se dio la conformación de las mesas de trabajo.

Entre noviembre y diciembre de 2020, en la etapa 4 se tomaron grandes acuerdos con sesiones de mesas de trabajo, se empezó el proceso de priorización de propuestas porque había muchísimas, así como la validación de esas propuestas.

Agrega que se reunieron don diputados de manea virtual, el 26 de octubre de 2020 en una sesión de la Junta Directiva Nacional informaron acerca del proceso, el 12 de noviembre de 2020 estuvieron con el personal de la Asociación Nacional de Alcaldías e Intendencias, tuvieron una reunión virtual con población delegada el 16 de octubre y el 5 de noviembre de 2020 para mantenerlos al tanto y el 24 de noviembre de 2020 tuvieron una reunión propia para ver el tema del empleo público en el marco del Foro Multisectorial. Por tanto, tuvieron mucha actividad adicional a las planteada en un inicio.

En lo concerniente a los resultados, dice que se logró la continuidad del Foro, la reactivación económica con 18 propuestas, 3 fueron del sector ambiental y 14 en el fiscal, más una aplicación de la Constitución Política como una sola propuesta.

Además, informaron a las Organizaciones y al país sobre las acciones, hubo una estrategia de comunicación con diseño de línea gráfica, una conferencia de prensa, seis comunicados, dos publicaciones, gran movimiento en redes sociales y material audiovisual con los representantes de los sectores. Eso significó un gran número de horas de esfuerzo y trabajo.

Desde la perspectiva del aporte del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se completaron cinco requerimientos: la actividad de la firma de principios orientadores del Foro Multisectorial, el cual se realizó en el Museo Nacional el 12 de octubre de 2020 con un costo de ₡2.456 millones, la actividad para la entrega final de las propuestas emanadas de dicho Foro con la participación del Presidente de la República el 8 de diciembre de 2020 con un costo de ₡10.700 millones, una serie de videos con líderes del Foro por un costo de ₡1.700 millones, una publicación en el diario *La Extra* sobre la actividad de la firma de principios del Foro Multisectorial por ₡2.00 millones el 14 de octubre de 2020.

Por último, realizaron una publicación en el diario *La Extra*, denominada "Costa Rica dice sí al diálogo", incluyendo el listado de 110 organizaciones que hasta ese momento habían suscrito la carta de principios del Foro Multisectorial del Diálogo Nacional para un total de aporte de casi ₡19.00 millones.

La publicidad para el Banco Popular se elevó con este Foro Multisectorial, pues alcanzó un total de 371 notas en medios digitales: 141 notas en televisión, 130 notas en radio y 70 notas en prensa. Eso se valoró en un aproximado de más de ₡2.376.565.701 de *publicity* relacionado con el Foro Multisectorial de Diálogo Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Comenta que la presentación de resultados fue el 8 de diciembre de 2020, en donde estuvo el Presidente de la República. Después el 1° de febrero de 2021 se remitió a la Presidencia de la República los grandes acuerdos para Costa Rica, dos días después se entregó a cada uno de los 57 diputados y diputadas, de manera electrónica por medio de un dispositivo USB con una nota de explicación.

Algunos diputados enviaron correo un agradecimiento y, además, cuentan con una nota firmada de recibido de la entrega que se hizo al Presidente de la República el 1° de febrero de 2021 y la correspondiente firma de recibido de los 57 diputados y diputadas.

Resalta, desde el Poder Ejecutivo nunca más han recibido un llamado para ningún tema relacionado con los grandes acuerdos planteados.

Después, el viernes 7 de mayo de 2021 los miembros del Directorio sostuvieron una reunión con representantes del sector trabajador de la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, el Sr. José Luis Loría Chaves, la Sra. Maritza Jiménez Aguilar y la Sra. Marta Rodríguez, quienes representan al sector cooperativo, solidarista y sindical, respectivamente. En dicha sesión también participaron el Sr. Lenín Hernández, Presidente de la Confederación de Trabajadores Rerum Novarum (CTRN); el Sr. José Alvaro Jenkins de la UCCAEP y el Sr. Carlos Campos Rojas del movimiento Territorios Seguros.

En dicha reunión se presentaron los grandes acuerdos nacionales relacionados con la Caja Costarricense de Seguro Social para iniciar un proceso de construcción y revisión de las propuestas, ya que el Poder Ejecutivo no ha enviado a la Caja Costarricense de Seguro Social ni a su Junta Directiva los grandes acuerdos relacionados con la Institución.

Agrega que habían programado una reunión con los representantes del sector patronal, los de UCCAEP; sin embargo, no confirmaron y plantearon otras fechas que se están revisando para tener esa primera conversación.

Agrega que se había remitido el documento de todos los acuerdos a los miembros de esta Junta Directiva, en donde se contemplan los temas de trabajadores independientes, cuotas y visiones. Comenta que la Sra. Marta Rodríguez, representante del sector sindical de la Caja Costarricense de Seguro Social consideraba algunas de las propuestas viables y otras no porque las consideraba inconstitucionales; no obstante, la meta era tener una reunión, después ampliarla con los representantes del sector patronal y tomar acuerdos para ver cómo se puede incidir en algunos temas de reactivación económica.

Manifiesta que también están esperando la confirmación de una reunión con la Junta Directiva de la Asociación Nacional de Alcaldías e Intendencias para presentar los resultados.

A partir de la petición de muchas de las organizaciones, el objetivo es empezar una segunda etapa que podría iniciar en junio de 2021, pues, a diferencia de la anterior, se contaría con el tiempo para trabajar durante todos los meses completos de julio, agosto y setiembre y parte de octubre para definir dos grandes temas estratégicos.

Ya se ha conversado acerca de algunas áreas que podrían interesar por parte del Directorio como es la Seguridad Social, desde la perspectiva no solo de las pensiones también acerca de los mecanismos para cuidar la seguridad social desde la salud y desde las pensiones.

Se está analizando cómo financiar la seguridad social desde la salud y desde las pensiones. Se estima importante conversar con las organizaciones sociales y productivas cuál es el Banco Popular y de Desarrollo Comunal que se requiere para el país, para la reconstrucción y reactivación económica de los sectores sociales y productivos.

Igualmente, el Directorio de la Asamblea de Trabajadores ha pensado que son elementos muy valiosos para la revisión de las pautas de orientación del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que estará en proceso de revisión a partir de los próximos meses hasta marzo del 2022, a fin de dejar resultados de ese trabajo. Se había conversado en la primera etapa de la necesidad de un pacto social hacendario, lo cual se está revisando.

Además, otros temas adicionales son los adultos mayores, los cuales siempre han sido una preocupación desde el inicio de gestión de este Directorio. Se tiene un trabajo muy fuerte con los *millennials*, pero no se puede negar que Costa Rica envejece y que la cantidad de adultos mayores en los próximos años será muy alta, y se percibe un vacío muy importante en el país en ese sector. Por supuesto, la transformación tecnológica y la innovación como eje para el país. La idea es generar un proceso de construcción y de validación de propuestas, no tan a prisa.

La diferencia es que entre finales de octubre y principios de noviembre poder entregar propuestas finales a las personas candidatas a la presidencia de la República y a los diputados, que además estarán en un proceso de sesiones ordinarias por la modificación dada en la Asamblea Legislativa, y que puedan recoger algunas propuestas de estos temas o de los que se hayan retomado de la primera etapa del foro, y con eso se pueda dejar un gran aporte al país.

El Directorio de la Asamblea tiene muy claro que su mandato terminará en junio del 2022, pero la idea es trabajar hasta el final. Considera necesario mostrarles a los candidatos a la presidencia de la República temas de suma importancia para el país y del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, como un punto y un eje para la transformación económica y social que Costa Rica ha requerido y que necesita más que nunca.

Esta es la presentación que deseaba hacer en nombre del Directorio, a la vez que se pone a la disposición ante cualquier consulta, y dejando desde ya su interés de seguir contando con la participación activa y efectiva del Banco, y más cuando se quiere plantear el tema del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, donde lo importante son los insumos propios y lo que pueda recibirse de las organizaciones sociales y productivas para mejorar y crecer, no solo con proyectos de ley, sino en la manera como se percibe al Conglomerado, con lo cual habría un acercamiento a esos sectores sociales y productivos que el Conglomerado representa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la exposición e indica que es un informe muy completo, el cual ha hecho una descripción del trabajo que ha conllevado muchísimas horas. Se ve plasmado el resultado de una iniciativa que posiciona al Banco Popular y a la Asamblea de Trabajadores en la mente y en el corazón de todos los costarricenses.

Le parece que no se puede dejar pasar la oportunidad para continuar fortaleciendo ese ligamen con la sociedad costarricense, por lo que enhorabuena se está presentando una ruta para lo que resta del 2021 y poder concluir con una entrega de proyectos e iniciativas para los que estarían conformando la Asamblea, pues en un año habrá nuevo Gobierno, y así darles un insumo importante para continuar construyendo el país que todos queremos.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla, informa que mañana en la sesión del Directorio se ahondará en al segunda etapa, para lo cual se pedirá una nueva audiencia con la Junta Directiva Nacional para poner los temas a su consideración, sobre todo por la visión del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal como eje fundamental para el desarrollo económico y social de los sectores sociales y productivos del país.

El Director, Sr. Espinoza Guido, saluda a los representantes del Directorio. Comenta que es una rendición de cuentas muy detallada y clara, la cual él particularmente aprecia mucho. Reconoce el trabajo tan fuerte que se han hecho, pues desde hace mucho tiempo no se veía al Banco Popular como institución y como representación genuina y auténtica de las fuerzas vivas de los sectores productivos y laborales del país.

Hay que interesarse, involucrarse, proponer y comprometerse también a resolver muchos problemas que tiene el país. Por lo que devuelve con gratitud todo ese esfuerzo que el Directorio ha liderado, lo cual ha sido un trabajo de muchas personas, y que es digno de reconocer y de aplaudir por parte de la Junta Directiva. Reitera las oportunidades que se puedan tener hoy y a futuro para trabajar de manera conjunta, fortaleciendo la gobernanza de la institución y trabajando con fines y objetivos comunes. Manifiesta su compromiso al respecto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reitera el agradecimiento por el trabajo desarrollado y espera que se pueda seguir profundizando para seguir posicionando a la organización, que es lo más importante para cualquier director.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla, comenta que el Directorio ha sentido una cercanía con la Junta Directiva. El foro dio otro gran resultado, que fue el acercamiento entre la Junta Directiva Nacional y el Directorio. Ahora se conversa y se dialoga más, pues se dieron cuenta que hay un mismo fin. Lo importante es poder coincidir sobre la gobernanza y la oportunidad de mejorar el Banco, no por sí mismos, sino por aquellos que confiaron en los directores de la Junta Directiva y del Directorio.

Cuando llegó esta solicitud, se recibió con el mejor cariño para presentar informes, pues siempre ha sido interés de este Directorio informar sobre sus acciones, ya que se siente la confianza de poder presentar los informes y así rendir cuentas como lo solicitan los delegados y delegadas.

El Vocal 2 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Monge Fernández, observa que es muy claro que todavía se está en un punto donde la capacidad de confiar es muy limitada, pues uno de los grandes problemas de la gobernanza y de la gobernabilidad de Costa Rica es que hace tiempo se perdió la capacidad de dialogar francamente con niveles de tolerancia y con amplitud en los temas, particularmente en los estructurales, pues se han concentrado más en los temas fiscales y de reactivación económica que este Gobierno no ha atendido.

Tiene la convicción de ha habido un enorme esfuerzo nacional para que el Gobierno defina una ruta en materia de reactivación económica. Sigue pensando que instituciones que tienen una plataforma única, como lo es el Banco Popular a través de la Asamblea de Trabajadores, sigan contribuyendo con la construcción de ese diálogo transparente, amplio y vigoroso sobre temas muy diversos.

El foro estableció orientaciones no solo de carácter coyuntural, sino estructural. Le parece que algunos de estos temas estructurales sean retomados por la Asamblea y por el Banco con todos sus activos profesionales para generar propuestas, aunque sea en uno o dos de los grandes temas estructurales que surgieron más allá del tema fiscal.

Además, están los temas de gobernabilidad, así como los temas de empleo, pobreza y distribución. Opina que el Banco, a través de la Asamblea y de sus activos humanos, intelectuales, profesionales, tiene una misión importante que es seguir machacando la idea de cuál debe ser el modelo de desarrollo, el papel del Estado y de los diferentes sectores en la construcción de esos acuerdos de interés compartido.

En este proceso no solo aquellas organizaciones que no tenían voz ni expresión ciudadana se tomaron en cuenta, sino la convicción de que era posible encontrar en los temas estructurales, sectoriales y locales acuerdos importantes que pueden ayudar a que Costa Rica vaya caminando hacia ese nuevo contrato social que es necesario.

Si algo dejó claro el ejercicio es que todos dependen unos de otros, pues esta pandemia nos ha hecho cada vez más solidarios, pues debemos vernos como parte de un todo. La naturaleza humana no sobreviviría sin cooperación y solidaridad, y este es un buen ejemplo de que se logró posicionar el tema de un diálogo que sea capaz de elevar los valores de cooperación y de solidaridad como intrínsecos a la salida que el país requiere, lo cual es no es tema sectorial ni individual, sino de carácter nacional, donde todos deberían tener la capacidad de coincidir en esos interese compartidos.

Le parece que el Banco debe seguir insistiendo en los intereses compartidos, pues lo que se hizo fue marcar un punto de inflexión, que se debe consolidar. La presencial del Banco es necesaria por su composición social, ya que tiene tantas vertientes y aristas ideológicas en materia de política pública, por lo que la institución debería seguir siendo un factor catalizador de ese diálogo. Espera que este año o el próximo se pueda insistir en temas estructurales con propuestas y alternativas que tanta falta le hace a este Gobierno.

Espera que el próximo Gobierno esté interesado en las alternativas que se generarían desde el Banco y de la Asamblea de Trabajadores. Reconoce el gran apoyo de la Junta Directiva, delegados y de tantas organizaciones que enriquecieron el diálogo y que hicieron ver que Costa Rica es mucho más que los diez sectores que constituyen la Asamblea, pues fueron decenas de organizaciones las que participaron y que ni siquiera estaban en el radar. Cada semana se incorporaron voces ciudadanas que nunca tuvieron expresión, por lo que le parece un error que a esas voces se les cortara este canal de expresión institucionalizado, pues se debe reconocer que Costa Rica tiene un foro institucionalizado de diálogo institucionalizado, independiente y valiente y no ligado al Gobierno.

Le ve un enorme valor a la importancia de reflexionar cómo el Banco puede posicionarse como un gran centro ciudadano de diálogo que siempre va a ser requerido.

La Presidenta, Sra. Badilla López, coincide con los planteamientos hechos, pues sería un desperdicio no aprovechar esa variedad que se pone a disposición desde una plataforma o un foro institucionalizado, donde se puede llegar a emitir criterio, algunas veces con divergencia, pero al final se tiene la oportunidad de dialogar, y sobre todo hacer propuestas que mejoren la situación del país, sobre todo en una coyuntura tan especial como la que se vive en este momento.

Al respecto, mociona para:

Dar por recibido el Informe de Resultados del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional, a cargo del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5808-Acd-180-2021-Art-5.

Dada esta moción, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el Informe de Resultados del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional, a cargo del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5808-Acd-180-2021-Art-5".** (393)
> (Ref.: Acuerdo 8-690-2021)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y tres minutos** se retira la Directora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Edith Ramírez Moreira y se retira momentáneamente el Vocal 2, Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Guido Monge Fernández.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y cuatro minutos reingresa** el Vocal 2, Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Guido Monge Fernández.

ARTÍCULO 7

3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, manifiesta a la Junta Directiva Nacional la necesidad urgente de realizar una sesión privada entre ambas instancias, a efectos de conversar sobre la situación general del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo 14-690-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que fueron prestos en abrir este espacio, pues se considera que tanto la Junta Directiva como el Directorio están con la gran responsabilidad de conversar sobre la realidad del Banco, y sobre todo en estos procesos de diálogo salen propuestas e ideas interesantes. Además, es una gran oportunidad de compartir con el Directorio, que también está muy ocupado analizando la realidad costarricense y del Conglomerado como un todo.

Ahora bien, también están presentes los dos subgerentes generales, quienes son tomadores de decisiones a nivel administrativo, por lo que es necesario que estén en este espacio de conversación.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla, explica que este acuerdo fue tomado en parte por las declaraciones del alcalde Mario Redondo hablando sobre los bancos del Estado de que no estaban cumpliendo su rol, que si bien el Banco Popular es público no estatal, cuando se alude a los bancos estatales, muchas veces se incluye al Banco Popular.

Además, se dio la prestación del gerente del Banco ante la Asamblea Legislativa en el tema de avales y se escucharon a algunas diputadas, sobre todo Laura Guido, preguntando qué ha hecho el Banco Popular en tiempos de pandemia y qué respuesta ha sido para los sectores sociales y productivos del país.

A su vez, lo que ha sucedido meses atrás por los cambios tecnológicos que se han brindado en el Banco y que ha provocado que muchos delegados llamen de que no sirve la tarjeta, lo cual se dio hace unos meses, por lo que muchas de esas cosas ya se han solucionado a hoy.

Sin duda alguna, después del acuerdo se vio la nota dada al Banco por una calificadora. De modo que el Directorio tenía la intención de reunirse con la Junta Directiva Nacional, de forma muy directa con cuatro directores y de manera respetuosa con los otros tres directores, conformando así los siete, pues se conoce la limitante con los directores nombrados por el Poder Ejecutivo. Ahora bien, es necesario conocer la orientación del Banco y su situación en el entorno que se está viviendo.

Los delegados y clientes han preguntado cómo está el Banco y qué respuesta está dando. Ante lo planteado por la Sra. Laura Guido y por el Sr. Mario Redondo, era necesario llevar a cabo esta reunión, ya que no se puede afirmar qué tan bien o mal está el Banco. Esta conversación se estimó privada porque no se sabía se había algunos elementos que la Junta Directiva iba a considerar oportuno compartir, y que además no fueran tomadas las inquietudes del Directorio como un ataque, sino de poder tener en conjunto una información general de la situación en la que está el Banco y en la que avanza.

También, el Banco se debe a una Asamblea, cuyo proceso de descenso tardará entre diez u once meses, por lo que la rendición de cuentas es cada vez más fuerte considerando la crisis nacional y de la pandemia. Además, la Junta Directiva Nacional conoce mejor la cultura del Banco Popular, en cuanto a su manera de actuar y de andar, ya que muchas veces es muy lejos para la toma y ejecución de decisiones.

Comenta que se busca más sostener una conversación, ya que preocupa la innovación, los temas tecnológicos y las respuestas a los sectores, y cómo está el patrimonio de la institución. Esto es con el fin de tener argumentos contra aquellos que hablan mal del Banco, que si bien no es el BBVA de Costa Rica, pero tampoco es un banco en quiebra ni en deterioro, sino con muchos deseos de servirle al país.

El Vocal 2 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Monge Fernández, señala que se ha planteado correctamente.

La Secretaria, Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Mora Chacón, también indica que todo se ha planteado bien.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece por la oportunidad de conversar, lo cual debe convertirse en una actividad constante, pues si bien la Junta Directiva y el Directorio son de dos entidades políticas preocupadas y ocupadas por el bienestar del Conglomerado, también se requiere procesos de conversación y que el Directorio esté enterado mediante una línea asertiva de comunicación.

Apunta que todos han sido testigos del proceso, pues ha sido cuatro años inmersos en una crisis económica, la cual se agudizó con la pandemia, que ha puesto a todos a dar lo mejor en un Banco con mucho entrabamiento para responder a las necesidades de los clientes trabajadores de este país. Sin embargo, se han visto algunos cambios que han dado ciertas luces de que las áreas y las personas están asumiendo con otra visión el quehacer de su labor diaria y cómo deben ver a los clientes, siendo más oportunos en brindar soluciones, sobre todo en una línea de buscar la reactivación económica con las herramientas que han dado la normativa y los supervisores.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, saluda a los presentes y comenta sobre la calificación de Fitch dada en mayo que fue el corte del análisis que se hizo con información a diciembre de 2020, y que se mantiene la misma calificación que se le dio al Banco en mayo de 2019. La disminución de la calificación en el 2019 se produce por una disminución de la calificación país.

Lo que se dio en el 2020 fue que durante la pandemia se ha logrado mantener los indicadores de la calificación que se está dando para el largo plazo y se salió bien en el corto plazo.

Dentro de los elementos a resaltar está que esa calificación tiene una perspectiva negativa desde el 2020 y que se refleja en los temas políticos y en el fortalecimiento que se puede dar en virtud de los cambios en la Ley Orgánica del Banco Popular en cuanto a los aspectos que la ley ha otorgado, específicamente, la capitalización, pues hay un proyecto de ley en la Asamblea Legislativa que plantea que del aporte patronal del 1%, el 0,25% que va al patrimonio del Banco, que es lo que capitaliza a la institución, adicional a las utilidades que genera, se redirija a una temporalidad de 18 meses pagando la misma tasa que se paga a los trabajadores por los recursos que van al ROPC, es decir, tasa básica +160 puntos, y que a los dieciochos meses, el interés pase a fortalecer el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.

Esto es lo que lleva a una perspectiva negativa por la vulnerabilidad de perder los beneficios que la ley otorga. Eso definitivamente valida la posición que se está llevando a la Asamblea Legislativa, por lo que es un buen momento donde la Junta Directiva, Asamblea de Trabajadores y Administración trabajen para que ese proyecto de ley del diputado Rodolfo Peña no logre salir con éxito, debido a la afectación importante y a la amenaza que representa para el Banco, al punto que un ente técnico externo lo ha indicado.

Esto valida la posición ante la Asamblea Legislativa para que eso no se dé, pero se debe entrar en un pulso importante, tal como se hizo cuando se defendió el ROPC.

Opina que la Sugef está en la misma línea e informa que la semana pasada conversó con los directores de esa institución, informa que se reunió con la Sra. Rocío Aguilar y uno de los temas que le planteó fue precisamente este.

Reporta que lejos de preocuparse por la no capitalización que tendrían como producto de los aportes de los trabajadores, esta le indicó la necesidad de buscar alternativas que permitan diluir en el tiempo esa afectación y le hizo sentir que el tema va

Anota que no existe preocupación de parte de la Superintendencia en cuanto al impacto que esto pueda tener o por lo menos no lo visualizan de esta forma y comenta brevemente que la Sra. Rocío Aguilar participa en una comisión en el IVM y, claramente, está enterada de lo que está pasando.

Aprecia que esto es un punto estratégico para el Banco en el cual deben trabajar, deben trabajarse las calificaciones en el tema de la eficiencia, además, los arreglos de pago y el porcentaje de mora.

Reitera que deben seguir trabajando en los arreglos de pago, precisa que les ha ido bastante bien con el proyecto relacionado a partir del cual generaron una batería de personas por servicios especiales a través de un mecanismo que se ideó para que pudieran apoyar en esta tarea y que las fuerzas de ventas en las sucursales se desplazaran a ser negocio.

Manifiesta que hoy tienen una satisfacción que los arreglos de pago se vienen dando de manera muy positiva por encima incluso de lo que han estimado. Las estimaciones para este año son de ₡60.000 millones, confirma que han logrado los montos indicados, esto los llena de satisfacción y a nivel de utilidades las van superando proyectadas para el Banco.

Lo anterior se complementa sin duda con las utilidades generadas por las sociedades anónimas que siempre son muy importantes y sin duda fortalecen a la institución en esta época. Anota que, precisamente, apoyar en estos momentos y lograr un balance adecuado siempre fue el fin estratégico de las sociedades.

Reporta que los arreglos de pago van bien, menciona los comentarios de la Sra. Laura Guido quien estaba opuesta a que el Banco Popular, a través de Fodemipyme, administrara estos recursos, ni siquiera se cuestionó en ningún momento por qué debería ser el Banco y por qué sí el Banco Centroamericano de Integración Económica.

Amplía que más que avales habló de crédito y, obviamente, estuvo tratando de desviar la atención hacia el crédito, no sabe si lo hizo de manera intencional o no, pero realmente estaban hablando de avales y ella deseaba puntualizar en que Fodemipyme tenía una cantidad de recursos importantes que colocar.

Precisa que han trabajado en el tema de Fodemipyme, se le ha dado en un tiempo récord de tres meses una herramienta tecnológica desarrollada por el equipo de TI, han fortalecido a los ejecutivos de negocios, los han independizado para que trabajen en toda la estructura y esperan que esto fortalezca y apoye de manera muy importante la reactivación económica con los recursos de Fodemipyme y con los avales que están topados.

Reporta que, ante esta situación, el Área de TI ha trabajado con un proceso de metodologías ágiles y esto les permitió que en tres meses tuvieran una herramienta diseñada y en operación que ya está siendo probada por Fodemipyme. Afirma que la parte tecnológica los ha apoyado de forma muy importante y con la migración realizada en noviembre del 2020 de R9 a R17, es decir, de una plataforma vigente en el 2009 se pasó a una actualización del 2017.

Precisa que ese salto tecnológico les permitió solventar varias de las debilidades en operación que tenían, destaca lo vivido en agosto del 2020 cuando se les cayó la plataforma que causó problemas de transaccionalidad en las tarjetas de débito y confirma que este tipo de eventualidades se han superado con la nueva plataforma.

Reconoce que a partir de una migración exitosa e importante como lo fue el cambio de la plataforma anterior a Temenos y recuerda que en esa oportunidad el Banco sufrió mucho en el servicio al cliente y estuvo fuera de servicio por mucho tiempo. En esta ocasión, el cambio se realizó con mucho éxito, con un equipo de trabajo del área de TI de toda la organización, en conjunto también con los *partners* y Temenos.

Reitera que el cambio fue exitoso al grado que hoy prácticamente han dado de alta el proceso con niveles de operación sumamente estables y esto les ofrece tranquilidad en temas de cajeros automáticos, en la operación de las POS y en temas de las tarjetas de débito. En cuanto a las tarjetas de crédito precisa que no hay problemas porque tiene un procesamiento con la empresa EVERTEC.

Menciona que dentro del cambio tecnológico descubrieron que en mayo vence el contrato con la empresa que administraba el Datacenter y la gran tarea era solventar una contingencia. Amplía que se sacó un proceso de contratación ante entidades públicas y hoy tienen el *partner* listo con los representantes de Datasys que están asumiendo la operación por un tiempo de dos años mientras terminan el proceso que también se inició fuertemente en el 2020 para lograr un nuevo administrador del Datacenter que les aporte el equipo, el *know-how* y la administración de cara a las tecnologías que deben llevar y con una visión tecnológica de servicio sobre la estructura de transformación digital y nuevos servicios que requieren.

Confirma que ese contrato ya salió al mercado, pasó por la Contraloría en dos ocasiones, lleva un proceso bastante abierto de contratación administrativa, transparente para poder garantizarse un proveedor de altísimo nivel que les dé los mejores precios, el mejor producto, calidad, servicio y que le traslade el conocimiento al Banco que, en ente momento, no tiene.

Comenta que han fortalecido los requerimientos a nivel de TI para poder garantizar un costo beneficio adecuado, se nombró un Comité de requerimientos para garantizar que estén viendo los beneficios de cada inversión hecha. Destaca también dentro de este proceso el cambio de *core* de crédito y recuerda la altísima dependencia de un exfuncionario de la institución que trabaja en la actualidad con una empresa externa.

Aprecia que lo anterior les generaba un altísimo riesgo, una incertidumbre y en este año sacaron el cartel para el core de crédito nuevamente, tienen dos empresas que están analizándose, esperan poder adjudicarle a una de ellas, de lo contrario deberían sacar un nuevo cartel, pero están muy activos de cara al tema tecnológico para poder sacar los productos requeridos y cita como ejemplo, un BI, un *business intelligence*, un CRM o un *customer relationship management*.

Hace hincapié en que necesitan tener las herramientas tecnológicas que no han logrado para poder administrar el Banco en las mejores condiciones, confirma que han realizado procesos a lo interno, destaca el servicio al cliente que le preocupa a esta Junta Directiva y a la Administración e informa que prácticamente ya han concluido un plan piloto en el tema de crédito que les permite a nivel de las tres bancas, tener parámetros de servicio interno que garantice mejores tiempos en la colocación del crédito.

Acota que esto ya está listo, ya poseen el nivel informático de detalle necesario con herramientas propias que permitirán el monitoreo qué está pasando con los clientes en plazos específicos y que un crédito no demore meses o años.

Reitera que están muy preocupados en el tema del servicio al cliente, también se encuentran activos en cuanto a la transformación digital, además, detalla una cultura donde los premios no están en lo que se hace sino en lo que no se hace. Explica que, si no se hace nada, pues no pasa nada, pero si se hace y se comete una equivocación de fijo hay un órgano de proceso que le cobrará a la persona todo esto. Precisa que esta cultura de miedo, de castigo ha tenido al Banco por muchos años en un letargo y eso debe cambiarse.

Acota que al mencionar la transformación tecnológica, se piensa en cambios en la cultura, en una cultura de innovación, de metodologías ágiles sobre las que están trabajando y sobre nuevos productos tecnológicos.

Recuerda que ha tenido una *app* que ha sido diseñada, puesta en práctica, está siendo monitoreada por parte de los clientes y estos han dado muy buenas referencias; confirma que están trabajando muy fuertemente en todos estos aspectos.

Informa que también tienen un proyecto de 50 prioridades estratégicas que deben terminar en un año, piensa que terminan en setiembre, en mayo se presentará el avance ante esta Junta Directiva. Dentro de estas prioridades se incluye la calidad en el servicio, la atención y la mejora; sin duda tienen bastantes proyectos y una unificación que se ha dado a nivel de todas las bancas para poder potenciar los negocios.

Comenta que tienen proyectos estratégicos muy importantes, detalla una aprobación que se le hizo al Plan Estratégico de TI con una claridad hacia dónde van en el tema de la operatividad y mejoras. Destaca también un PAO que está revisándose en el tema de la innovación y la transformación digital para garantizar una visión completa.

También trabajan con las sociedades anónimas, analizan las necesidades que tienen, dónde pueden apoyar y corporativizar los contratos y comenta que se invita a los gerentes de las sociedades a proyectos. Informa que esperan concretar en mayo la custodia completa del Banco a Popular Valores, reconoce que hubo observaciones de parte de la Sugeval, lo recomendable era pasárselo a esa sociedad que no tiene problemas en ese sentido mientras el Banco puede solventar esas necesidades.

Destaca también el traspaso a Popular Pensiones, comenta que esperan tener la autorización final de Supen para poder realizarlo y explica que la etapa que viene después de eso es cristalizar una operación que tienen con una empresa de custodia internacional.

Explica que de hacerlo de esa forma podrían incluso pasar la parte internacional que hoy está siendo transada bajo el esquema de custodio a través del Banco Nacional y confirma que podrían pasar $1.3 billones de dólares de Popular Pensiones a través del Banco Nacional.

Cree que tienen un cumplimiento importante a nivel estratégico sobre todo lo que están haciendo en la planificación del PAO y controlando elementos estratégicos de la organización. Aprovecha la oportunidad para mencionar la movilidad laboral e informa que no les fue autorizada por el Ministerio de Trabajo en virtud de que ya se había denunciado la Convención Colectiva e informa sobre un proceso acelerado de la negociación de esta para poder utilizar este mecanismo.

Informa que hay mucha gente que está interesada en la movilidad laboral y esto les permitirá ahorros superiores a los ₡2.000 millones si se logra llevar a los niveles deseados.

Cree que, desde la perspectiva estratégica, tienen un plan estratégico que fue presentado en el 2020, tiene también el Plan Estratégico del CETI, de Transformación, de Innovación, poseen un PAO muy claro, un presupuesto, una estrategia de crecimiento de cartera que ya les da resultados muy importantes, además, existe una flexibilidad en las tasas de interés y plazos de parte de la Junta Directiva.

Menciona los controles y los ajustes permanentes del Órgano Director sobre lo que se hace a través de la cartera de crédito y los arreglos de pago que se han realizado; recuerda que en el 2020 fueron más de 118.000 arreglos en una cartera de ₡1.3 billones.

Todo lo anterior podría plantearse a nivel de la Asamblea de Trabajadores si así lo instruye esta Junta Directiva; confirma que estarían encantados de hacer esta comunicación y confirma que todos deben manejarla para poder defenderse de la mejor forma.

Reitera las reuniones que se realizan con las sociedades y la Presidenta de este Órgano Director sobre los resultados, sobre lo que se construye, también menciona las reuniones con los gerentes para poder generar temas operativos que se presentan.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, explica que ante la pregunta de cómo está el Banco deben responder con la certeza de que la institución está bien, sus finanzas han sido manejadas con mucha prudencia y la expectativa es que, en el 2021, se manejen igual.

Aprecia que el Banco no tiene problemas en temas financieros, han venido tratando de utilizar la liquidez del Banco, hacer más rentable el portafolio a pesar de que en el tema económico nacional, la situación sea complicada porque las tasas han estado en su nivel más bajo.

Observa que han maximizado el portafolio y sí tienen planteado dentro de las nuevas proyecciones financieras del Banco, bajar un poco el nivel de liquidez, el nivel de activo por cuanto la institución no está creciendo en la cartera lo que deseaban, es decir, de un 2,10% que está revisándose.

Avisa que ya tienen para esta Junta Directiva, las nuevas proyecciones financieras de crecimiento de cartera y plantea que tendrán que hacer un gran esfuerzo con respecto a ese tema.

En términos de las utilidades del Banco confirma que han aprovechado las ganancias de capital que el Puesto de Bolsa les ha recomendado realizar en este primer cuatrimestre del año y que bien se han aprovechado.

Afirma que las sociedades están contribuyendo al Banco en casi un 37% de las utilidades totales de la institución; aprecia que esto es muy importante porque tienen sociedades que son superavitarias, robustas y cree que esto es relevante. Aprecia que el Banco pensó bien cuando creó las sociedades y estas establecen proyectos importantes que generan rentabilidad.

En cuanto a lo que están haciendo, pues han realizado todo lo posible en la cartera de crédito, es decir, han realizado adecuaciones, capitalizaciones, arreglos de pago, además, confirma la disminución de una cartera de ₡118.000 millones de 250 puntos base para que la gente tenga más capacidad.

Informa que hay personas que aun disminuyéndoles esos 250 puntos base en su crédito, han manifestado que no pueden pagar; afirma que desafortunadamente, son personas que no pueden hacerle frente a la situación.

Reporta que ha venido desactivando el cobro judicial hasta donde sea posible, es decir, no ha sido un año de cobros judiciales para tratar de que los clientes hagan lo máximo posible por mantener las deudas con un arreglo de pago. No obstante, las nuevas normativas de la Sugef del 2021 establecen que, si una persona no tiene capacidad de pago, el Banco debe calificarla en nivel 4 y deben estimar más. Aprecia que las reservas y las estimaciones adicionales que se constituyeron en el 2020, les dan la capacidad para fortalecer la calificación de riesgo de esa gente.

Manifiesta que el Banco tiene capacidad para hacer algunas disminuciones administradas con un presupuesto de tasas de interés en operaciones de algunos créditos que probablemente se tengan en nivel alto con respecto al mercado y confirma que esto también está analizándose.

Aprecia que el Banco desea ayudarle a sus clientes, al país y esperan reactivar todo lo que puedan de la cartera; reitera que han trabajado fuertemente para que el análisis de crédito sea lo más eficiente posible, que los critiquen lo menos posible y para que esta institución sea lo más oportuna en el análisis de su crédito.

Reitera que el Banco está bien, está robusto, es confiable, es una institución con niveles óptimos según la ficha CAMELS y, por supuesto, se trabaja para mejorarlo, india que el nivel del gasto sea sostenido y precisa que llevan proyecciones para este 2021 donde vuelve a disminuir el gasto. Anota que todo lo anterior es parte del trabajo que se ha realizado a nivel del Conglomerado.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, coincide con la posición del Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, y con lo indicado por el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que el Banco está bien, está inmerso en una dinámica muy agresiva de atención de elementos necesarios para mejorar su dinamismo, darles una oferta de valor a los clientes y responder a las necesidades actuales y futuras.

Explica que la Subgerencia General de Negocios viene de un proceso de cierre del 2020 y de haber otorgado una gestión de arreglos de pago a más de 105.900 operaciones de crédito atendidas con fase 1 y fase 2. Amplía que esto significó realizar operaciones de arreglos de pago por cerca de ₡1.37 billones, aprecia que esta es la magnitud del esfuerzo que se gestionó desde las oficinas para llevar alivio financiero a los clientes de esta institución.

El Banco Popular, por su tamaño, tuvo la oportunidad de participar en una primera ronda de asignación de recursos por parte del Banco Central de Costa Rica por una suma de ₡77.892 millones, recursos que fueron distribuidos a varios intermediarios financieros que, en función de sus capacidades operativas, pudieron tener acceso a la totalidad de recursos, otros con alguna limitación operativa, no los accesaron y eso los llevó a tener la oportunidad de una segunda ronda de recursos que fue asignada.

Informa que en esta segunda ronda se le asignó al Banco ₡40.108 millones adicionales. Confirma que estas dos primeras fases de asignación de recursos fueron colocadas con éxito y de acuerdo con la programación con corte al 30 de abril. Reporta que el Banco colocó a esa fecha

un total de ₡118.000 millones que significó la disminución de 250 puntos básicos a la tasa de interés a las carteras de clientes empresariales, clientes con cartera de vivienda y clientes de la cartera corporativa.

Reporta que el Banco Central los vuelve a convocar, les consulta cómo están con la asignación de recursos y les indica que tiene la posibilidad de asignarles recursos adicionales y nuevamente están a la espera de la asignación de ₡9.291 millones adicionales. Aprecia que estarían cerrando para este primer semestre del 2021 con llevarle solución a clientes afectados por el Covid-19 por un monto de ₡127.291 millones.

Cree que es importante mencionar como tema clave para el futuro del Banco que precisamente de esta lista de 50 prioridades que la Gerencia General plasmadas, la primera se relacionaba con la implementación de un plan piloto para mejorar el modelo de atención de los clientes.

Añade que ese compromiso lo asume la Administración más allá del concepto mismo planteado en el piloto; reconoce que hubo muchos planes piloto en el Banco y cuando se les indica a las personas que se les aplicará tal plan para probar un modelo de negocios, pues pierde interés y realmente no visualizan con la seriedad que esto implica.

Informa que se abocaron a que el planteamiento no se desarrollara como un piloto sino como un proceso de transformación total del Banco Popular y esto implicó la realización de un trabajo con un grupo multidisciplinario y un compromiso de muchas áreas. Anota que fue un trabajo dirigido desde la Subgerencia General de Negocios, pero con el apoyo indiscutible de las Subgerencia General de Operaciones, de la Gerencia General Corporativa y de todas las áreas que han participado activamente para que este tema se lleva a la marcha.

Es así como en febrero del 2021 se inició el ajuste al nuevo modelo de operación y unificación de fuerzas de ventas del Banco Popular a cinco BP Totales con un modelo que plantea importantes retos para la organización e incluye propósitos muy puntuales.

Destaca un cambio del rol del Gerente General de una oficina que debe ser el embajador en las áreas de influencia donde las zonas de ubicación de las oficinas para así atender de manera prioritaria a los segmentos aprobados en la estrategia y en el modelo de negocios del Banco Popular. Enumera brevemente a los clientes institucionales, las personas y las organizaciones sociales.

Recalca el hecho de distribuir al personal del Banco para configurar equipos de venta proactivos y receptivos que permita llevar la oferta integral de productos y servicio del Banco, esto pensando que esa propuesta debe ser única.

Insiste en que el Banco no debería marcar diferencias entre si coloca un producto de la Banca Social o un producto de la Banca Empresarial; considera que ese modelo de oficinas genera deficiencias, costos importantes al mantener oficinas separadas con diversidad de productos y servicios, además, provocaba confusión.

Es así como se desarrolló un modelo donde el centro de esta estrategia es el cliente y se está llevando a las oficinas, la totalidad de la oferta de valor del Banco, así, en una oficina del Banco, un cliente podrá tener acceso a los productos y servicios de la Banca de Personas, de la empresarial, de la social o del Fodemipyme y anota que el último no está quedando aislado de este esfuerzo.

Adicionalmente, desde la Presidencia de esta Junta Directiva a través de la Gerencia General Corporativa, se le solicita un esfuerzo adicional para buscar cómo mejorar el modelo de atención de las organizaciones representadas en al Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y Desarrollo Comunal.

Estima que es así como se complementa este modelo de atención de las fuerzas de ventas y se genera un modelo que marca la definición de un equipo ejecutivo de alto nivel que tiene una responsabilidad primaria de mantener una estrecha relación con la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y también tener asignados cada uno de ellos, los sectores que están siendo representados. Recalca que se busca la mejor comunicación y un acercamiento que les permita adecuar la oferta de productos y servicio en el tiempo de conformidad a las necesidades que se generan en el tiempo.

Acepta que es un modelo que permite que la oferta que tradicionalmente Fodemipyme o la misma Banca Social hacía con esfuerzos aislados de una, dos o tres oficinas que deseaban colaborarle para la colocación de esos productos. En la actualidad se ha logrado una fuerza de ventas de aproximadamente 400 personas e incluye a los directores regionales de las Bancas en coordinación con la Asamblea de Trabajadores y las juntas de crédito local.

En cuanto al tema tecnológico, por supuesto, este es fundamental y cuando se toma la decisión de hacer un cambio de esta magnitud, pues no es posible realizarlo sin tener las herramientas necesarias para medir si los ajustes que se realizan producirán los mejores resultados en el tiempo. Es así como logra avanzarse un proyecto que tenía varios años de gestionarse en el Banco y especifica el BIA.

Amplía que es a través de la implementación y puesta en producción de esta herramienta que han logrado generar importantes herramientas de reportes que les permiten no solo establecer nuevos indicadores para medir la gestión sino para fortalecer las estrategias comerciales del

Banco y, ahora sí, un modelo comercial basado en las seis R, pero con los instrumentos que permitan medir la gestión y garantizar resultados a futuro.

Confirma que BIA es una herramienta que ya en muy pocos meses de haberse puesto en producción, ha generado una cantidad de información relevante de relaciones, de indicadores que permiten medir muy bien la gestión.

Recalca que también le han dado un acompañamiento decidido para hacer que trabajo realizado por Fodemipyme, cambie; explica que se han comprometido en brindarle un acompañamiento al Fodemipyme para que pueda visibilizarse su capacidad de generar impactos y de llevar su oferta a la población costarricense, pero viéndose como una unidad y no como una isla en el Banco del que dependía para buscar colaboración.

Además, manifiesta que, a partir del apoyo decidido de esta Junta Directiva, la Gerencia General hizo el esfuerzo para dotarlo de ocho ejecutivos que apoyarán la gestión del fondo, pero conjuntamente se suman al esfuerzo del nuevo modelo de gestión de oficinas.

Confirma que lo recién expuesto es resultado de los planes, del esfuerzo realizado y estarían en los próximos meses entrando a la etapa en la que también medirán la parte de los resultados.

Precisa que la labor realizada con el Fodemipyme se retomó con la Banca Social, consideraron que el abordaje o el modelo de atención de esta banca debe ser más protagonista y estar más orientado al desarrollo, a la ejecución de proyectos con impacto comunal. En este tema reconoce que aún están haciendo ajustes a la estrategia de la Banca Social, pero lo fundamental es implementar un modelo e informa que en estos momentos el esfuerzo de la banca de esta banca ha consistido en capacitar a todas las oficinas del país para que un ejecutivo pueda vender un producto de Banca Social.

Recuerda que antes, en el modelo tradicional, un ejecutivo vendía Banca Social o Banca Empresarial, pero difícilmente tenía la capacidad de vender varios productos del Banco.

Acepta que el ajuste del modelo no ha sido fácil, ha significado hacer una revisión de todos los perfiles que existen en una oficina para ajustarlos con sus categorías y evitar que las personas se sientan amenazadas con el cambio en su nivel de ingreso. Precisa que se realizó una gestión para que la gente supiera que este es un cambio para bien en el Banco y reporta que después de haber implementado el primer grupo de cinco oficinas, han logrado excelentes resultados.

Hace hincapié en un alto compromiso de la gente, avisa que para segundo proceso que inicia la próxima semana cuando entran al modelo nueve BP Totales adicionales y para junio, los último 10 y reporta que los mismos gerentes de las oficinas que implementaron primero, son los principales líderes del cambio en los procesos que vienen.

Manifiesta sentirse muy orgulloso del nivel, del compromiso del personal y las fuerzas de ventas de las oficinas para ajustarse a un modelo de cambio. Cree que han logrado hacer un gran equipo mantienen con la Gerencia General Corporativa, un proceso de seguimiento, de rendición de cuentas permanentes donde están dándole seguimiento no solo a la estrategia, sino a los planes de acción.

Confirma que también se le da un seguimiento permanente al plan de las 50 prioridades, destaca a cada una de las subgerencias con el grupo de prioridades que se tienen.

Aprecia que se han dado elementos de cambio no solo en la transformación actual sino en aquella que podrá verse a futuro y, justamente, esto es lo que desea compartir en este foro.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece los comentarios y precisa que todo lo que han manifestado los subgerentes y la Gerencia General, ha respondido a un claro interés y a un compromiso muy fuerte de parte de los directores de esta Junta Directiva.

Acto seguido, desea que cada uno se refiera al tema como líder y coordinador de cada uno de los comités de apoyo que tiene la Junta Directiva; especifica al Sr. Raúl Espinoza Guido quien está sumamente comprometido desde el Comité Corporativo de Riesgo donde, precisamente, se analizan temas cruciales y se revisa la estrategia.

Destaca la presencia de la Sra. Margarita Fernández Garita quien lidera el Comité Corporativo de Auditoría; además, destaca al Sr. Francisco Cruz Marchena que en un inicio estuvo en el Comité Corporativo de Tecnología de Información para luego pasar al Comité de Nominaciones y Remuneraciones. Además, cree que en los próximos días también verán otro cambio con la salida del Sr. Óscar Hidalgo y la llegada del Sr. Mario Campos quien pasó a liderar el Comité Corporativo de Tecnología de Información y donde se revisan a profundidad los temas.

Destaca la presencia de la Sra. Marta Villegas Alvarado quien, desde el Comité de Cumplimiento, trabaja fuertemente. Menciona también al Sr. Gilberth Díaz Vásquez en la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local que recién cerró el proceso de conformación de las juntas de crédito locales.

Por su parte, esta servidora ha colaborado con la Comisión de Banca Social y gracias a la herencia que dejaron la Sra. Margarita Fernández Garita, la Sra. Marta Villegas y el Sr. Óscar Hidalgo, hoy pueden concluir muchos de los proyectos que se iniciaron en su momento.

Hace hincapié en la transformación que han mencionado el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández; y el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y que ha permitido el fortalecimiento de Fodemipyme, de Banca Social.

Destaca la revisión del programa BP Empresarias que corresponde a una solicitud realizada por esta Junta Directiva para seguir atendiendo a esa población que en este momento de crisis ha sido la más castigada y maltratada.

Aprecia que la información expuesta es parte de los resultados logrados y precisa que, definitivamente, el compromiso asumido por la Junta Directiva Nacional en cada uno de los temas mencionados ha sido enorme, fuerte, se han dado reuniones constantes y conversaciones para aportar y apoyar en lo que se pueda, o en todo, a la Gerencia y sus iniciativas.

Por otra parte, le manifiesta al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que con lo conversado no significa que el proceso haya concluido, falta mucho por hacer, están en un proceso, tal como se preguntó, por qué dos años después. Se trató de una coyuntura y por la situación del país, que ha hecho que se arrastre muchas situaciones, pero cree que ya se están abocando en tomar una recta final para lo que corresponde en este periodo y poder posicionar al Banco y dejarlo en mejores condiciones con un equipo gerencial sólido, tomando riendas en lo que les corresponde en el tiempo de su contrato, pero más seguros y tranquilos.

Lo anterior, también ha sido un trabajo fuerte realizado desde la Junta Directiva Nacional y que los enfrenta a llevar con mayor éxito las riendas del Banco en este momento tan complicado, pero con mucha ilusión y compromiso sacarlo adelante.

Insiste en aclarar que no pretende decir que todo está hecho y que todo está bien, falta mucho por hacer, por ejemplo, se requiere un cambio de cultura iniciando desde los detalles más simples hasta los grandes detalles, trabajo tesonero sobre el cual falta mucho por hacer, pero que en el día a día se va tratando de modificar.

Comenta que el Banco inició sus funciones en tiempos agradables donde fue muy fácil crecer, se podía colocar, el negocio llegaba a la oficina, pero la historia hizo que en este momento estén liderando esta Organización en condiciones diferentes, por lo que se debe responder a esa situación actual.

La Directora, Sra. Fernández Garita, menciona que el Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, junto con el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena y la Secretaria del Directorio Nacional, Sr. Mora Chacón, han trabajado en el Comité Corporativo de Auditoría donde han venido desarrollando acciones afirmativas, principalmente en los activos del Banco, cuando se pueden ver más productivos de lo que han sido vistos en los últimos meses. Se han dado algunas recomendaciones a la Administración y esta Junta Directiva ha conocido el tema con el fin de conocer sobre los avances.

Debe felicitar al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y su equipo de trabajo, quienes han venido cumpliendo con lo que se les ha solicitado, incluso en la sesión de la semana pasada conocieron una información que fue solicitada, la cual fue muy buena para determinar algunos cambios y tener un monitoreo constante del Banco, pues se cree que deberían ver algunas opciones entre tanta problemática.

Si bien la cartera no ha logrado los resultados positivos, se hizo un ejercicio en la sesión de la semana pasada del Comité Corporativo de Auditoría, en cuanto a no solo ver como un activo neto, sino cuáles han sido los movimientos entre un mes y otro, logrando comprobar que efectivamente hay una fuga de clientes significativa que están compensando lo poco que se crece en dicha cartera. Por tanto, se le debe dar mayor atención, pues si esos clientes que se fugan son significativos, deben retenerse.

Comenta que desde el Comité Corporativo de Auditoria ha sido un compromiso importante en cuanto a llevar de la mano las acciones de la Administración, pues la función más importante del Comité es velar por que los estados financieros presenten una razonabilidad. Por tanto, si no se vela por activo más importante del estado financiero, que es la cartera de crédito, no se estaría haciendo nada en dicho Comité.

Añade que esas han sido las acciones realizadas desde el Comité Corporativo de Auditoría y debe agregar que se siente muy satisfecha de los miembros que lo conforman en este momento.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que es agradable escuchar estos aspectos, no se puede ocultar que al principio sentían una fuerte importancia dado que por muchas acciones y buenas acciones que tenían, el Banco no avanzaba.

Por otra parte, debe reconocer el trabajo que ha realizado el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, quien le ha acompañado en múltiples reuniones. Recientemente el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, mencionaba las prioridades que se están trabajando, lo cual se dio producto de un trabajo conjunto de los Comités Corporativos de Riesgo, Auditoría y la Administración quienes han dado un constante seguimiento sin poner en segundo plano el plan estratégico que hay había sido aprobado también por esta Junta Directiva Nacional.

El Director, Sr. Espinoza Guido, menciona que cuando vio el punto en la agenda, lo que pensó fue que se programaría esa sesión. Incluso consideró exagerado el tiempo de una hora para definirlo, pero jamás pensó que se tendría la sesión de una vez, lo cual considera que ha sido en buena hora, pues hay que abordar los temas tan pronto sea posible.

Por otra parte, trata de ubicarse en la posición de los miembros del Directorio Nacional, y le parece que, si bien tanto el Gerente General Corporativo como los Subgerente Generales de Negocios y Operaciones brindan información valiosa, le parece que lo ideal hubiese sido realizar una presentación formal por parte de esta Junta Directiva hacia el Directorio Nacional, en vista de que se trata de un acuerdo tomado por ellos, por tanto, le habría gustado una mayor formalidad para el proceso, lo cual habría sido beneficioso.

Considera que dicho informe debió contemplar dos elementos, primero la parte de comparación, pues los informes estáticos generalmente dan una parte de la realidad, pero no toda, por tanto, lo propio es comprarse con otras entidades bancarias. Además, se debe dar dinamismo al análisis, pues la situación actual les permite realizar una prospectiva de tal manera.

Es ahí donde considera que se debe dar atención, por ejemplo, mañana para el Comité Corporativo de Riesgo se tiene agendado el tema del análisis de la calificación de Fitch, que la mantuvo, pero reiteró la perspectiva negativa, lo cual es ver a futuro, por tanto, cuando se quiere ver eso, se debe tener claro cuáles son los retos a los que se deben enfrentar como Institución.

Indica que desea mencionar algunos de esos retos que particularmente observa, no es una lista exhaustiva, pero sí quiere mencionarlos porque se cree que es un ejercicio muy rico el que están haciendo en este momento, y concluirá con uno que le perece que es la base de todo esto.

En primer lugar, se tiene como reto mantener la estabilidad financiera y mantenerse dentro de los indicadores normativos. Cuando se ve el avance de ciertos indicadores, claramente se percibe el deterioro en algunos de ellos, por ejemplo, pasar de un rendimiento sobre el patrimonio de poco más de un 4% a estar apenas con un 2% y hace aproximadamente incluso por debajo de ese porcentaje en los rendimientos del Banco Popular.

Sin embargo, cuando se ve el rendimiento sobre el patrimonio en la Subsidiarias el resultado es diferente. Por tanto, cuando se tuvo hace poco la rendición de cuentas por parte de los Presidentes de las Juntas Directivas de las Sociedades ante esta Junta Directiva, hizo esas preguntas con el fin de motivar alguna estrategia en el negocio. Considera que, por colón invertido es más rentable que las Subsidiarias del Banco hagan más negocios que ese rendimiento por colón invertido en el Banco, lo cual tiene que dar algunas luces desde el punto de vista de estrategia de negocio.

Por otra parte, tal como se dijo, se debe buscar la manera de detener la salida de los clientes, lo cual es un imperativo, se debe hacer mejorando las condiciones competitivas con las que el Banco se enfrenta al mercado. Se debe entender qué está ofreciendo la competencia que no hace el Banco, donde no solo se trata de temas de condiciones de productos, sobre todo de la cartera crediticia, sino también es un tema interno, cómo se responde a la urgencia de la atención del cliente.

Comenta que por experiencia personal y cree que todos han tenido gente conocida que les ha indicado que la solicitud de crédito tiene meses y que cuesta mucho que un crédito salga, por tanto, la parte de la capacidad de respuesta es, definitivamente una de las prioridades mayores que se tienen en el nivel operativo.

Consecuentemente se debe procurar un crecimiento de la cartera sana, no puede ser cualquiera la que se puede incorporar al estado financiero, no es cualquier línea de negocio ni cualquier sector de la economía. Este crecimiento de la cartera deberá darse de manera responsable, de lo contrario en el mediano plazo se tendrían problemas con ella y las pérdidas que pudiera generar.

Además, se debe aprovechar los buenos resultados y la rentabilidad de las subsidiarias, así como identificar mejoras, las subsidiarias están generando buena rentabilidad, sería bueno saber por qué lo están haciendo por aproximadamente un 40%, eso es porque lo que está generando el Banco está disminuyendo.

En términos normales, las cuatro Sociedades generan el 25% de las utilidades del Banco, entonces por método de participación obviamente se tienen incorporadas, pero si se escudriña en cada una de ellas, está seguro de que podrían encontrar oportunidades de mejora. Por tanto, le parece muy importante contar con ese análisis, determinar qué tanto se está aprovechando la capacidad instalada de las subsidiarias en forma individual y en forma conglomeral, es decir, la generación de las sinergias corporativas.

Añade que se deben comprometer con los clientes de verdad y conocer cuál es su percepción del Banco, proceso que se debe hacer de manera frecuente, iniciando la sesión hizo esa intervención, se requiere saber cómo ven los clientes y los no clientes del Banco Popular, pues ellos podrían convertirse en clientes en el futuro.

Es muy importante bajar el costo operativo para mejorar la eficiencia, en el Banco se tiene un gran problema de costo operativo, la eficiencia está por las nubes con porcentajes de hasta un 68%, cuando los mejores en esa área están en aproximadamente un 48%.

Se deben impulsar proyectos que mejoren la generación de ingresos por servicios, lo que es fuera de la intermediación. Conoce que hay proyectos que han sido planteados, por tanto, se deben impulsar y poner fechas a los procesos y dar un estricto seguimiento para lograr los resultados.

Para finalizar, desea mencionar el tema de gobernanza, si bien hay oportunidades de mejorarla, debe ser un compromiso de todos, no solo de la unos cuantos, todos en conjunto y por el bien de la Institución.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que de igual manera olvidó mencionar la parte del tema de la gobernanza, donde gracias a los informes de la Sugef y de la Auditoría Interna en su momento, se estableció todo un plan de trabajo, el cual ha sido liderado por la Dirección Corporativa de Riesgo, y en este momento está en proceso la consultoría, lo que cree que fortalecerá el tema de la gobernanza, donde se irán midiendo las brechas sobre cómo irán las cosas.

Señala que se podrían mencionar miles de acciones realizadas, pero reitera que el proceso apenas empieza, por tanto, a la labor que puedan hacer como miembros de esta Junta Directiva Nacional deberán darle continuidad los próximos miembros y ojalá con un nivel de compromiso tan alto como el que ha demostrado esta Junta Directiva.

En cuanto al tema de Conape, luego de la reunión que sostuvieron con el Directorio Nacional para conversar al respecto, están a la espera de que el Poder Ejecutivo informe algo, sin embargo, hasta el momento no se ha tenido ninguna comunicación.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que el Comité de Cumplimiento es muy importante y se ha estado trabajando en la revisión de toda la normativa del Banco, puesto que hay dos Reglamentos muy importantes, SUGEF 12-21 y SUFEF 35-21, de la Ley 7786, con los cuales presenta cambios importantes y que el próximo año entraran en vigor, por tanto, los reglamentos internos y demás normativa deberá ser ajustada para estar acorde con dichas directrices.

Por otra parte, debe indicar que se ha trabajado de manera importante en todas las recomendaciones que se han dado por parte de la Auditoría Interna y la Auditoría Externa para dar respuesta o soluciones, contando con planes de mitigación sobre situación dadas desde años atrás, no solo en la actualidad, sino que se les debe dar atención.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aclara a los Subgerentes, por caso de que tengan algún nivel de preocupación por la dinámica de la reunión, el planteamiento hecho por el Directorio Nacional ha sido de una conversación con el fin de reflexionar sobre diferentes asuntos de interés del Banco.

En su criterio, haber propiciado esta conversación ha sido muy valioso y saludable, incluso cree que debería convertirse en una dinámica periódica donde bien fortalecidos y con una presentación fundamentada como se merece, lo puedan hacer.

Considera que este es un punto de arranque importante, por lo cual, en adelante conviene continuar con una dinámica, hasta trimestral, si todos estuvieran de acuerdo.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, indica que acoge las palabras de la Presidenta, Sra. Badilla López, en el sentido de dar mayor seriedad al proceso, está de acuerdo con que sea de manera trimestral para poder dar seguimiento a los avances y de manera oficial, pues podría decir cómo hacer las cosas o las diferentes maneras de hacerlo, por ejemplo, desde la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, que también es muy importante, pero sí cree que se podrían incluir en el orden del día donde cada uno de los miembros de la Junta Directiva con tiempo puedan establecer los parámetros de lo que se quiere conocer.

Considera que el proceso sería muy importante dado que los interrelacionaría todavía más, Junta Directiva y Directorio Nacional, lo cual considera necesario.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla, manifiesta que se atreve en el nombre de todos los miembros, agradecer toda la exposición planteada hoy.

La Vocal 1 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Blandón Camareno, señala que, ya que se está conversando de todo lo referente al ámbito administrativo del Banco Popular, desea realizar dos preguntas. En primer lugar, qué ha sucedido luego de la última presentación que les fue realizada en el Directorio Nacional, respecto a la participación del Banco Popular en la Banca de Integración Comunitaria, qué avances se han dado, aunque sea de manera ligera, pues no han tenido información desde hace tiempo.

Por otra parte, respecto desea conocer sobre el patrocinio dado al Congreso Nacional de Asociaciones de Desarrollo.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, entiende que esta no es la dinámica de la sesión, pero de igual manera le gustaría que le respondan a la Vocal 1, Sra. Blandón Camareno, sobre todo, la segunda pregunta, aunque está seguro de que presentarán más información sobre la primera.

Lo anterior, por cuanto es importante que conste en actas que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal generó un patrocinio a uno de los sectores más importantes de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadores, del cual el Directorio Nacional ni conoció ni fueron invitados a ninguna actividad del Congreso, no existió ninguna invitación para la Sra. Blandón Camareno, representante de dicho sector, lo cual considera una falta de respeto total.

Añade que si no es defendido por una Junta Directiva donde también participa una representante del sector comunal, no entiende lo sucedido, por eso entiende la consulta y malestar de la Vocal 1, Sra. Blandón Camareno.

En cuanto a la parte de la consulta sobre la Banca Comunitaria, de igual manera les preguntan sobre la existencia del proyecto si fue un momento para obtener votos y que se sintiera bien el Presidente del momento de la Junta Directiva que ahora está en Jupema. Por tanto, se hace importante saber y conocer, con esa vehemencia lo plantea, pues así debe apoyar a Sra. Blandón Camareno, la más joven pero no por ello, la que menos tenga voz y voto en el Directorio Nacional, más que proviene de un sector que sí vale y bastante.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agrade las consultas realizadas. Comenta que tal como conversaron la semana anterior, cree que hay una propuesta en camino para fortalecer ese proyecto de la Banca de Integración Comunitaria, pues a la fecha puede decir con claridad que no ha avanzado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que el tema de la Banca Comunitaria no ha sido desarrollado en la forma que se ha querido, no se ha recibido el apoyo de la contraparte para que sea exitoso.

Explica que la semana pasada generó una reunión con personeros de Dinadeco, con el fin de analizar el tema y determinar el avance, pero no cree que no se ha contado con el esquema necesario para poder llevar a cabo el proyecto, por tanto, se hará un planteamiento por parte del Banco con el fin de reconstruir el proceso, buscando una estrategia diferente y poder alcanzar los objetivos planteados.

En cuanto al congreso, se les hizo un planteamiento por parte de Dinadeco para llevarlo a cabo, fue remitido a Mercadeo en su área de patrocinios, quien revisa a través de un procedimiento sobre las ventajas de un patrocinio, se realizó un análisis y resultó la participación en dicho congreso.

Presenta las disculpas, siendo Dinadeco su impresión fue que ello generaba toda una estructura de operación en el nivel del sector comunal, incluso ha conversado con la Directora, Sra. Villegas Alvarado, con el fin de conocer la estructura del sector y cómo opera. Por tanto, le asegura que esa situación no volverá a suceder, pues cree que el tema de comunicación hizo falta para garantizar el conocimiento y la formalidad dentro de toda la estructura del Conglomerado en temas tan relevantes.

Reitera que sí hubo un estudio que lo justificó, pero el resto, fue un tema de ausencia de comunicación, donde lamenta que el día a día les haya tomado una mala pasada, pero buscará la manera de generar los ajustes necesarios para que dicho procedimiento en el futuro sea atendido de manera diferente.

Con los canales formales habrá una mejor comunicación para que todas las partes estén debidamente involucradas entendiendo el alcance y desarrollo de lo que se sigue.

Se pretendió hacer una contribución, eso fue lo que dijo el estudio de patrocinio, pero les hará llegar toda la información para que cuenten con ella.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla, desea finalizar el tema con la preocupación de que el Director de Investigación de Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya, tiene mucho tiempo de trabajar al área y siempre ha sido muy cercano, excepto que "jefecito o jefecita" le haya dado otra orden, por tanto, le genera mucha preocupación que ni siquiera se dieron cuenta del congreso. Por dicha que reconocen el error, no importa si la situación no se vuelve a dar, pues la Ley no

permite que los miembros actuales del Directorio vuelvan a formar parte, pero esperaría que esta situación no se le haga a cualquier otro miembro del Directorio Nacional de cualquier sector.

En lo personal, agradece por la actividad realizada hoy, cree que cumplió más allá de las expectativas que llevaban, lo cual debe manifestar en cuanto a que queda muy satisfecho partiendo del principio de buena fe, dado que no se cuenta con ninguna información oficial, sobre todo lo que se les ha dicho, lo cual no tiene por qué dudar en su veracidad, en el sentido de que, en algunos elementos, tal como se lo dijo al Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, en una presentación realizada a los delegados de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que todo sonaba como a la BBVA de Costa Rica. Además, elementos en cosas básicas, le parece muy bien que, haber pasado de la versión informática 9 a la 17 es un éxito, pero espera que a la 21 o 22 no se tarde tanto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aclara que la Administración está trabajando en el proceso de actualización.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla, indica que ojalá lo logren ver.

Por otra parte, de igual manera en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones estuvieron conversando respecto a la automatización que lleva tres años y se les planteó que ahora se debe sacar a concurso y que podría estar listo en setiembre del 2022, que en broma y enserio dijo que dejaría su correo electrónico personal para que le contaran y no quedarse sin saberlo.

Considera que 5 años para una automatización es un tiempo importante y en eso concuerda con lo dicho por el Director, Sr. Espinoza Guido, en cuanto a que, si eso es en lo interno, cómo les irá con los clientes, quienes tiene una particularidad importante, donde muchos "han ganado el cielo con la paciencia con que siempre han esperado", pero no siempre necesariamente serán eternos y otros nuevos no tendrán esa paciencia.

En su criterio, el Banco ha realizado muchos procesos, pero tal como planteó en una reunión con la Presidenta, Sra. Badilla López y el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, no se les hace publicidad a todos esos logros, se desaparecen en ese sentido, por ello que se podría creer que el Banco no existe o que no ha hecho cosas buenas.

Además, le pareció relevante lo planteado por el Director, Sr. Espinoza Guido, en términos de riesgos, donde hay algunos elementos que se pueden ver positivos, pero cuando se confrontan con otras no termina siendo así.

Respetuosamente considera que el tema de riesgo es importante, por ejemplo, algo que dice la calificadora -interpretación personal- que el Banco ha tenido un exceso de cuidado con el riesgo, por lo que algunas veces es impresionando ver como en algunos productos la Dirección de Riesgo pone condiciones como para no prestar recursos, lo cual tampoco es la idea, se debe arriesgar un poco, por ejemplo, con la Banca Social que se tiene, los fondos especiales sobre cuál fue el superávit libre el año pasado y cuánto no debería ser superávit libre haciendo un enorme esfuerzo.

En cuanto al Comité Corporativo de Auditoría, comparte la posibilidad de estar con la Directora, Sra. Fernández Garita, cree oportuno lo que se haciendo en cuanto a la revisión dado que se trata de un Comité muy importante, donde algunas veces las dos sesiones se vuelven muy pequeñas.

Considera que, aunque se tiene una presencia activa y efectiva de ambos Subgerentes Generales, respetuosamente debe decir que algunos momentos se debería contar con la participación del Gerente General Corporativo.

Por otra parte, le parece muy importante el tema de la actualización de políticas conforme a los tiempos que se están viviendo. Por ejemplo, en su oportunidad comentaba que, casos específicos que, si se escuchan varios, como ha sido el caso de las políticas para bienes que están para bienes casi en remates, donde algún familiar puede rescatar, es solo uno de los elementos por revisar en la política.

Por último, deja para analizar lo referente a la Convención Colectiva, debido a lo que se dijo del rechazo del tema de la movilidad laboral voluntaria, dado que estaban analizando dicha Convención, le parece importante que, por los tiempos que vive el país, se realice una revisión importante, sin que ello signifique los derechos adquiridos como trabajadores y trabajadoras del Banco, pero sí que se tenga lectura de los tiempos actuales y las condiciones de la Institución para que todos aporten en este resurgimiento de un banco que debe apoyar a los sectores sociales y productivos.

Señala que es una situación que les corresponde a todos, y aunque la Sra. Oriette Zonta Elizondo no lo entienda, debido a la enorme cantidad de correos electrónicos que remite, sabe que hay un trabajo importante por hacer con Sibanpo y poder construir ese bienestar de del Banco a través de mucho dialogo, tal como ha sido característico en los últimos meses.

Agradece de todo corazón por la confianza y construcción con el Directorio Nacional en esta oportunidad, pues cree que se van complacidos y esperanzados, incluso si el día de mañana algo no funcionara, se pueda decir que un 10 de mayo del 2021, se les dijo que unas condiciones

que esperan que sean otras mejores, haya quedado un momento como este donde autoridades políticas y administrativas del Banco pudieron conversar de esta manera y construir de manera cariñosa y respetuosa para bien la Institución que es de todos los costarricenses que han creído en ella.

Insiste en su agradecimiento de todo corazón.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agrade a todos por el interés mostrado en tener esta relación y por el interés en la situación del Banco. Considera que es la única forma de poder influir, crear y poder tomar iniciativas, pues cada vez se abocan más a la economía colaborativa, donde el aporte de todos es lo que hace grandes a las organizaciones, lo cual no se puede despreciar aquí, más en una organización cuyo principio fundamental es la democracia y la participación. Así fueron creados, por lo que deberán responder a ese principio.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Faith Bonilla, agrega que algo muy importante ha sido un momento para dialogar entre organizaciones, especialmente de índole financiera como los son las cooperativas de ahorro y crédito y el Banco, hay una cantidad enorme de personas en todo el país que no están teniendo inclusión financiera.

Comenta que se decía en una sesión del Comité Corporativo de Auditoría, que era muy curioso ver quiénes eran las entidades financieras que le están pagando al Banco, donde una gran mayoría son cooperativas y actualmente una asociación solidarista que se ha metido mucho nuevamente en el sistema financiero y se trata de la Asociación Solidarista de Empleados de la Caja Costarricense de Seguro Social, que salió con un préstamo tentador y otro tipo de organizaciones, se pagan entre los mismos y terceros se están llevando a los clientes de ambos.

La Secretaria del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Mora Chacón, a modo de conclusión y recopilando todos los temas que se han venido hablando, y aprovechando la oportunidad que les han brindado hoy para exponer, desea agradecerles el esfuerzo que hacen como Junta Directiva Nacional, porque deben verlo como un conjunto de esfuerzos para que el Banco Popular continúe viéndose con números favorables y esté al servicio de todos los sectores.

Sabe que hay un esfuerzo de todos para poder tener el Banco muy por encima de la competencia, y dentro de eso se destaca el trabajo de esta Junta Directiva, por la confianza que da a la Asamblea de Trabajadores y a los sectores.

Con respecto del evento de las Juntas de Crédito Local, desea externar su felicitación porque considera que fue muy bonito ver a los compañeros animados en sus Sucursales y es un evento que no siempre tienen la oportunidad de verlo presencialmente. Se sintió a gusto y muy motivada, cree que eso es parte de tratar siempre de hacer las cosas mejor que como se venían haciendo.

A pesar de que hoy se nombraron algunos puntos negros pero considera que hay más puntos blancos y aparte de eso, el diálogo que mantienen es importante para poder mejorar. Es una experiencia que no se tenía en el pasado y se ha logrado hoy.

Reitera su agradecimiento y solicita tomar nota de lo que deben mejorar, tanto la Asamblea de Trabajadores, la Junta Directiva y la parte administrativa, para que en conjunto finalicen lo que les falta contentos y dándole la oportunidad a otros para que lo continúen.

Agradece a la Presidenta que siempre está en disposición y una de las cosas bonitas es que siempre tiene la cámara encendida para poder verlos, porque es de admirar que no se cansa. Es parte del respeto que se tiene ahora con esta modalidad virtual.

La Presidenta, Sra. Badilla López, asegura que es parte de lo que les caracteriza como Junta Directiva, ese compromiso y la seriedad con la cual asumen cada una de las posiciones.

El Vocal 2 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Monge Fernández, primero que nada, desea insistir porque tuvo la oportunidad de trabajar en algunos organismos internacionales y tomó la decisión del regresar al país, pudo haberse quedado en alguno de estos organismos pero reitera la importancia de que el Banco Popular, en algún momento, camine a ser un Banco que tenga un sistema que mida el impacto social, el impacto ambiental.

Esa construcción la tienen en semilla con el esfuerzo que están haciendo y le pide a la Junta Directiva que por favor lo continúen, que es el tema del alineamiento con las pautas, un ejercicio que ha sido colaborativo entre el Directorio Nacional y el equipo técnico del Banco Popular.

Recalca que lo ve más allá del tema de la importancia de alinear las pautas con la planificación estratégica, porque lo ve como una semilla, como un embrión de lo que debería ser un sistema que les permita generar buenas prácticas a partir de la medición de impacto de enorme importancia para un Banco tan especial, con tantas aristas que podrían compartir no solo a nivel nacional y regional, sino a nivel internacional, y generar desde la perspectiva del Banco, un posicionamiento que hoy no tiene, simple y sencillamente no porque no tenga resultados que pueda compartir desde el punto de vista de buenas prácticas, desde la perspectiva de la triple creación de valor, sino porque no lo están midiendo.

Le parece que es importante decirlo, es la semilla por la cual pueden avanzar hacia un programa robusto.

Fue consultor del Banco Interamericano, el cual tiene un departamento situado en la Auditoría, muy importante y robusto, que desde hace muchos años, al igual que otros organismos, tiene departamentos de medición de impacto.

Además, externa un profundo agradecimiento como lo han hecho los demás miembros del Directorio Nacional, a los Directores de la Junta Directiva Nacional, porque es consustancial a los órganos colegiados y pasa en las mejores casas que se pueda tener diferencias y acuerdos y desacuerdos entre lo que hace un órgano y lo que hace el otro, pero lo valioso se este ejercicio es que celebra que se esté hablando de la posibilidad de que se tenga trimestralmente o con la gradualidad que sea pertinente, es porque lo que sí no puede pasar es que tengan diferencias porque no tienen información.

Lo básico es que dispongan de esa información; entonces, liman gran cantidad de asperezas. Una reunión cada tres meses resuelve en mucho las diferencias que pudieron haber sido simple y sencillamente mitigadas o eliminadas porque se ven cara a cara y diciendo las cosas como corresponde, porque aunque son órganos colegiados diferentes, son de la misma familia, ambos quieren lo mismo, están en el mismo barco, ambos quieren que el Banco siga siendo el instrumento más importante de desarrollo social y económico de este país.

Agradece profundamente el espacio que debe ser institucionalizado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que el tema de los indicadores ya lo retomó el Subgerente General de Negocios y le llegó la convocatoria a la Comisión de Banca. Conoce el interés porque han estado trabajando en esa Comisión y espera que lo puedan tener en un corto plazo, no en un mes o dos meses será el horizonte en el cual puedan disponer de los indicadores, aún falta revisar con los entes que les pueden proveer algunos insumos para la construcción, pero ya están más enrutados que hace algunos meses.

El Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sr. Faith Bonilla, informa que mañana estarán revisando el tema de la no realización de la Asamblea de Trabajadores por todas las condiciones que se están dando. Eso significa que muy posiblemente durante el mes de agosto o septiembre, como máximo, tengan alguna rendición de cuentas ya que una de las metas siempre ha sido que sea en ese marco de los alineamientos y el tema de las pautas.

Las condiciones país no lo permiten, tampoco pueden brindar la seguridad de que todos los delegados entren a reuniones virtuales con las mismas condiciones porque están muy alejados y no quieren, ni exponerlos, ni dejarlos fuera de una actividad democrática como la que siempre ha sido la Asamblea de Trabajadores.

Se tendrán que acoger a lo que establece la ley y terminar su periodo pidiéndole infinita misericordia a Dios para que el próximo año ya puedan, para julio, poder estar realizando la Asamblea y escoger los nuevos miembros de la Junta Directiva Nacional y los nuevos miembros del Directorio Nacional.

Empezarán a partir de enero, más o menos, a activar el proceso en las organizaciones sociales para la acreditación de los nuevos delegados, que es un proceso que va más o menos de febrero a junio, con el cual han venido trabajando junto con el Banco para poder automatizarlo e igualmente esperan su página Web en las próximas semanas y algunas actividades por el 35 aniversario, a las cuales los estarán invitando e informándoles.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece haber compartido con los miembros del Directorio Nacional y asegura que el tema de la reunión periódica se va a dar, por lo cual les estarían informando.

Finalizan su participación virtual los miembros del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el Presidente, Sr. Fernando Faith Bonilla; la Secretaria, Sra. Grethel Mora Chacón; la Vocal 1, Sra. Fabiola Blandón Camareno; y el Vocal 2, Sr. Guido Monge Fernández; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; y el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, al ser las **diecinueve horas con treinta y un minutos.**

Le pareció muy rico el espacio, la conversación, pero de una forma u otra es necesario sistematizar esta actividad y, por qué no, darle cierta periodicidad para que la Junta Directiva Nacional y el Directorio Nacional puedan tener un espacio de conversación ya preparados, con un informe, donde quede totalmente documentado cuál es la visión que se tiene en ese momento o qué posición se tiene, además de cuáles son las aspiraciones a futuro.

Producto de esta reunión, plantea esa posibilidad de que se pueda hacer trimestral o cuatrimestralmente.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, estima que podría ser cada cuatro meses.

El Director, Sr. Espinoza Guido, le parece que por lo menos dos veces al año, ya tuvieron la del primer semestre y cree que por lo menos una más en el próximo semestre y tal vez, si se hace trimestral o cuatrimestral no tiene ningún problema. Quizás pueden emparejarla con el corte trimestral de los Estados Financieros para también pasarles la información lo más fresca posible, en términos acumulativos, y también compartir los resultados.

No es todo el tema de los Estados Financieros, pero es un gran parte.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que sería interesante hacer una sesión de análisis trimestral conjunta, inclusive.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que por lo menos compartir la tabla de indicadores de una manera ejecutiva y si tienen alguna inquietud, ya el Sr. Rodríguez Calderón y su equipo la podrán atender, pero por lo menos hacer una sesión con información fresca y actualizada.

El Director, Sr. Campos Conejo, estima que también se deben contemplar aspectos o temas que no sean competitivos sino que el espacio también sirva para ver elementos muy propios de la Institución. Que ellos agenden los temas que son muy particulares de la Institución.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Programar una reunión cuatrimestral con los miembros del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en el marco de las sesiones ordinarias de esta Junta Directiva, a fin de conversar en torno a aspectos relevantes y particulares del accionar institucional, compartir algunos resultados y aspiraciones conjuntas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Programar una reunión cuatrimestral con los miembros del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en el marco de las sesiones ordinarias de esta Junta Directiva, a fin de conversar en torno a aspectos relevantes y particulares del accionar institucional, compartir algunos resultados y aspiraciones conjuntas".** **(386)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

La Presidenta, Sra. Badilla López, dado lo avanzado de la hora, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5825 hasta las 7:40 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5825 hasta las 7:40 p. m., a fin de concluir con los temas agendados para esta sesión".** **(387)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

4.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita se remita al Directorio Nacional la resolución tomada en torno a la propuesta planteada al Banco Popular y de Desarrollo Comunal de una eventual compra de la cartera crediticia de Conape. (Ref.: Acuerdo 3-690-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo 3-690-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita se remita al Directorio Nacional la resolución tomada en torno a la propuesta planteada al Banco Popular y de Desarrollo Comunal de una eventual compra de la cartera crediticia de CONAPE.

Como se explicó en la sesión ordinaria 5817 del miércoles 7 de abril, la Junta Directiva Nacional aún no ha tomado una resolución final respecto a una eventual compra de la cartera crediticia de CONAPE, por lo que, en cuanto se tome, se hará de conocimiento del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo 3-690-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita se remita al Directorio Nacional la resolución tomada en torno a la propuesta planteada al Banco Popular y de Desarrollo Comunal de una eventual compra de la cartera crediticia de CONAPE.**
>
> **Como se explicó en la sesión ordinaria 5817 del miércoles 7 de abril, la Junta Directiva Nacional aún no ha tomado una resolución final respecto a una eventual compra de la cartera crediticia de CONAPE, por lo que, en cuanto se tome, se hará de conocimiento del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras".** (394)

ARTÍCULO 10

4.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, consulta cuál es el plazo estimado para que el Directorio Nacional reciba copia del Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019-2023 y los Informes de Evaluación de los Planes de Acción, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020 (alineamiento de Pautas y Orientaciones Generales). (Ref.: Acuerdo 9-690-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

En relación con el acuerdo 9-690-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, consulta cuál es el plazo estimado para que el Directorio Nacional reciba copia del Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019-2023 y los Informes de Evaluación de los Planes de Acción, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020 (alineamiento de Pautas y Orientaciones Generales):

1. Instruir a la Secretaría General que remita al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, copia del Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019-2023, conocido en la sesión ordinaria 5818, celebrada el 12 de abril del 2021

2. En cuanto a los Informes de Evaluación de los Planes de Acción, se informa que según acuerdo JDN-5665-Acd-633-2019-Art-7, de la sesión 5665 de 21 de agosto del 2019, por tratarse de instrumentos no estratégicos fueron delegados a otras instancias gerenciales (Comité Gerencial, Comité de Activos y Pasivos (ALCO) y Consejo de Sostenibilidad).

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"En relación con el acuerdo 9-690-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, consulta cuál es el plazo estimado para que el Directorio Nacional reciba copia del Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019-2023 y los Informes de Evaluación de los Planes de Acción, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020 (alineamiento de Pautas y Orientaciones Generales):**
>
> **1. Instruir a la Secretaría General que remita al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, copia del Informe de Evaluación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular 2019-2023, conocido en la sesión ordinaria 5818, celebrada el 12 de abril del 2021.**
>
> **2. En cuanto a los Informes de Evaluación de los Planes de Acción, se informa que según acuerdo JDN-5665-Acd-633-2019-Art-7, de la sesión 5665 de 21 de agosto del 2019, por tratarse de instrumentos no estratégicos fueron delegados a otras instancias gerenciales (Comité Gerencial, Comité de Activos y Pasivos (ALCO) y Consejo de Sostenibilidad)".** (395)

ARTÍCULO 11

4.3.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Junta Directiva Nacional el informe correspondiente a las relaciones de negocios entre el Conglomerado Financiero Banco Popular y los sectores sociales que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y otros grupos que tienen un destacado impacto en sus comunidades y regiones. Dicho informe deberá incluir, al menos, cantidad de clientes, sector social, saldos, productos por Banca, región geográfica y cualquier otra información que le permita al Directorio darse cuenta de las principales características de las relaciones de negocios.

Asimismo, referente a las organizaciones sociales con actividad productiva que son financiadas por el Conglomerado, resulta de interés de esta instancia conocer el tipo de organización, sector, región geográfica, actividad productiva, número de empleados, acciones de la institución para su acompañamiento y cualquier otra información que se estime pertinente.

De manera paralela la estrategia de atención a las organizaciones sociales con actividad productiva, así como las metas y alianzas que posibilitarán su concreción. (Ref.: Acuerdo 10-690-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Solicitar a la Administración que prepare y remita a esta Junta Directiva, en el plazo de un mes, un informe correspondiente a las relaciones de negocios entre el Conglomerado Financiero Banco Popular y los sectores sociales que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y otros grupos que tienen un destacado impacto en sus comunidades y regiones.

Dicho informe deberá incluir, al menos, cantidad de clientes, sector social, saldos, productos por Banca, región geográfica y cualquier otra información que le permita al Directorio darse cuenta de las principales características de las relaciones de negocios.

Asimismo, indicar el tipo de organización, sector, región geográfica, actividad productiva, número de empleados, acciones de la institución para su acompañamiento y cualquier otra información que se estime pertinente.

De manera paralela, incluir también la estrategia de atención a las organizaciones sociales con actividad productiva, así como las metas y alianzas que posibilitarán su concreción.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Solicitar a la Administración que prepare y remita a esta Junta Directiva, en el plazo de un mes, un informe correspondiente a las relaciones de negocios entre el Conglomerado Financiero Banco Popular y los sectores sociales que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y otros grupos que tienen un destacado impacto en sus comunidades y regiones.**
>
> **Dicho informe deberá incluir, al menos, cantidad de clientes, sector social, saldos, productos por Banca, región geográfica y cualquier otra información que le permita al Directorio darse cuenta de las principales características de las relaciones de negocios.**
>
> **Asimismo, indicar el tipo de organización, sector, región geográfica, actividad productiva, número de empleados, acciones de la institución para su acompañamiento y cualquier otra información que se estime pertinente.**
>
> **De manera paralela, incluir también la estrategia de atención a las organizaciones sociales con actividad productiva, así como las metas y alianzas que posibilitarán su concreción". (388)**
> (Ref.: Acuerdo 10-690-2021 del Directorio la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

4.4.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita un informe sobre los avances en la gestión y puesta en marcha del Modelo Banca de Integración Comunitaria, como una oportunidad de negocios para las asociaciones de desarrollo comunal, planteada por la División de Banca de Desarrollo Empresarial. (Ref.: Acuerdo 12-690-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Solicitar a la Administración que prepare y remita a esta Junta Directiva, en el plazo de un mes, un informe sobre los avances en la gestión y puesta en marcha del Modelo Banca de Integración Comunitaria, como una oportunidad de negocios para las asociaciones de desarrollo comunal, planteada por la División de Banca de Desarrollo Empresarial.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Solicitar a la Administración que prepare y remita a esta Junta Directiva, en el plazo de un mes, un informe sobre los avances en la gestión y puesta en marcha del Modelo Banca de Integración Comunitaria, como una oportunidad de negocios para las asociaciones de desarrollo comunal, planteada por la División de Banca de Desarrollo Empresarial". (389)**
> (Ref.: Acuerdo 12-690-2021 del Directorio la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

4.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento y aprobación, la renuncia del Sr. Rodolfo Orozco Juárez de la Junta de Crédito de Santa Cruz, y se recomienda que su suplente, la Sra. Nancy Patricia Briceño Moraga, asuma como propietaria. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-51-2021-Art-4)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Aceptar la renuncia del Sr. Rodolfo Orozco Juárez, como miembro propietario en la Junta de Crédito Local de la Sucursal de Santa Cruz; por lo que su suplente, la Sra. Nancy Patricia Briceño Moraga, asumirá como propietaria.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo al Sr. Rodolfo Orozco Juárez, a la Sra. Nancy Patricia Briceño Moraga, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Santa Cruz.

Todo lo anterior según lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Aceptar la renuncia del Sr. Rodolfo Orozco Juárez, como miembro propietario en la Junta de Crédito Local de la Sucursal de Santa Cruz; por lo que su suplente, la Sra. Nancy Patricia Briceño Moraga, asumirá como propietaria.**
>
> **2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo al Sr. Rodolfo Orozco Juárez, a la Sra. Nancy Patricia Briceño Moraga, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Santa Cruz.**
>
> **Todo lo anterior según lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local". (390)**
> (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-51-2021-Art-4)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

4.6.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, nota de la Sra. Marlene Zamora Quirós, en la cual informa que no puede aceptar el nombramiento como parte de la Junta de Crédito Local del BPT de San Carlos. Se recomienda aprobar la renuncia y se estará realizando la propuesta de nombramiento de dicha suplente en los próximos días. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-50-2021-Art-3)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Aceptar la renuncia de la Sra. Marlene Zamora Quirós como miembro suplente en la Junta de Crédito Local de del BPT de San Carlos.

La propuesta de nombramiento de dicha suplente se realizará en los próximos días.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. Marlene Zamora Quirós, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia del BPT de San Carlos.

Todo lo anterior según lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Aceptar la renuncia de la Sra. Marlene Zamora Quirós como miembro suplente en la Junta de Crédito Local del BPT de San Carlos.**
>
> **La propuesta de nombramiento de dicha suplente se realizará en los próximos días.**

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. Marlene Zamora Quirós, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia del BPT de San Carlos.

Todo lo anterior según lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local". (391)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-50-2021-Art-3)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 15

4.7.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita prórroga para presentar el Informe de Reporte de Sostenibilidad el 15 de julio de 2021 conforme al Plan de Trabajo. Lo anterior, para dar cumplimiento al acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16- Inciso 23 a. (Ref.: Oficio GGC-586-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar, por única vez, una prórroga al 15 de julio de 2021 para que la Administración presente el Informe de Reporte de Sostenibilidad conforme al Plan de Trabajo.

Lo anterior, para dar cumplimiento al acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16- inciso 23 a.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar, por única vez, una prórroga al 15 de julio de 2021 para que la Administración presente el Informe de Reporte de Sostenibilidad conforme al Plan de Trabajo.

Lo anterior, para dar cumplimiento al acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16- inciso 23 a". (396)
(Ref.: Oficio GGC-586-2021)

ARTÍCULO 16

4.8.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, la actualización de riesgos asociados a la posimplementación del Proyecto de actualización del *Core* Bancario T24 a su versión R17, el estado de los incidentes, así como aspectos complementarios a los cuales brindar atención.

Además, recomienda dar por finalizado el acuerdo JDN5791-Acd-1134-2020-Art-20, inciso 2, en el que se indicaba que la Administración y la Dirección Corporativa de Riesgo informaran mensualmente, a ese comité sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración T24 de su versión R9 a R17. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-11-ACD-60-2021-Art-7)

La Presidenta, Sra. Badilla López, explica que en el Comité Corporativo de T.I. se conversó sobre la posibilidad de que se informe periódicamente de cómo va el nuevo proceso.

El Director, Sr. Campos Conejo, asegura que el punto específico era para finiquitar la solicitud planteada por la Junta Directiva Nacional el año pasado, en la sesión del 13 de abril, pero ampliar también la posibilidad. No obstante, es un punto de seguimiento constante periódico, para conocimiento no solamente del Comité Corporativo de T.I. sino también elevarlo a conocimiento de la Junta Directiva Nacional.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibida la actualización de riesgos asociados a la postimplementación del Proyecto de actualización del *Core* Bancario T24 a su versión R17, el estado de los incidentes, así como aspectos complementarios a los cuales brindar atención.

2. Dar por finalizado e instruir a la Secretaría General para que proceda al cierre definitivo del acuerdo JDN- 5791-Acd-1134-2020-Art-20, inciso 2, en el que se indicaba que la Administración y la Dirección Corporativa de Riesgo informaran mensualmente, a ese comité sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración T24 de su versión R9 a R17.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Dar por recibida la actualización de riesgos asociados a la postimplementación del Proyecto de actualización del *Core* Bancario T24 a su versión R17, el estado de los incidentes, así como aspectos complementarios a los cuales brindar atención.

2. Dar por finalizado e instruir a la Secretaría General para que proceda al cierre definitivo del acuerdo JDN- 5791-Acd-1134-2020-Art-20, inciso 2, en el que se indicaba que la Administración y la Dirección Corporativa de Riesgo informaran mensualmente, a ese comité sobre el proceso de estabilización del resultado de la migración T24 de su versión R9 a R17". **(392)**
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-11-ACD-60-2021-Art-7)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 17

5.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa que el Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, Subgerente General de Negocios, fue nombrado como fiscal Interclear Central de Valores, S. A., Sociedad Subsidiaria de la Bolsa Nacional de Valores S. A. (Ref.: Oficio GGC-599-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-599-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa que el Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, Subgerente General de Negocios, fue nombrado como fiscal INTERCLEAR Central de Valores, S. A., Sociedad Subsidiaria de la Bolsa Nacional de Valores S. A.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio GGC-599-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa que el Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, Subgerente General de Negocios, fue nombrado como fiscal INTERCLEAR Central de Valores, S. A., Sociedad Subsidiaria de la Bolsa Nacional de Valores S. A.". **(397)**

ARTÍCULO 18

5.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía nota al Sr. Elian Villegas Valverde, Ministro de Hacienda, en el que se le informa que en el mes de diciembre se envió el oficio GGC-2027-2020, referente a la Ley n.° 9918, que es la reforma de los artículos 44 Bis y 44 Ter, y Adición de un Transitorio al artículo 44 Ter de la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, se le solicitó que se procediera a enmendar el no rebajo de las cuotas de los pagos de crédito de nuestros clientes de la planilla estatal, sin embargo, a hoy, ese incumplimiento no ha sido corregido. (Ref.: Oficio GGC-578-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-578-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía nota al Sr. Elian Villegas Valverde, Ministro de Hacienda, en el que se le informa que en el mes de diciembre se envió el oficio GGC-2027-2020, referente a la Ley n.° 9918, que es la reforma de los artículos 44 Bis y 44 Ter, y Adición de un Transitorio al artículo 44 Ter de la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, se le solicitó que se procediera a enmendar el no rebajo de las cuotas de los pagos de crédito de nuestros clientes de la planilla estatal, sin embargo, a hoy, ese incumplimiento no ha sido corregido.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio GGC-578-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía nota al Sr. Elian Villegas Valverde, Ministro de Hacienda, en el que se le informa que en el mes de diciembre se envió el oficio GGC-2027-2020, referente a la Ley n.° 9918, que es la reforma de los artículos 44 Bis y 44 Ter, y Adición de un Transitorio al artículo 44 Ter de la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, se le solicitó que se procediera a enmendar el no rebajo de las cuotas de los pagos de crédito de nuestros clientes de la planilla estatal, sin embargo, a hoy, ese incumplimiento no ha sido corregido". **(398)**

ARTÍCULO 19

5.3.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Gerencia General Corporativa, se instruya a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados (DIRIM) la remisión de los informes de los patrocinios solicitados y los aprobados desde el segundo semestre 2019 a la fecha, dado que la disposición normativa contempla claramente que a partir del otorgamiento de los patrocinios la Dirección en cuestión es responsable de forma ineludible de elaborar un reporte detallado en periodos semestrales. (Ref.: Acuerdo 11-690-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo 11-690-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Gerencia General Corporativa, se instruya a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados (DIRIM) la remisión de los informes de los patrocinios solicitados y los aprobados desde el segundo semestre 2019 a la fecha, dado que la disposición normativa contempla claramente que a partir del otorgamiento de los patrocinios la Dirección en cuestión es responsable de forma ineludible de elaborar un reporte detallado en periodos semestrales.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo 11-690-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Gerencia General Corporativa, se instruya a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados (DIRIM) la remisión de los informes de los patrocinios solicitados y los aprobados desde el segundo semestre 2019 a la fecha, dado que la disposición normativa contempla claramente que a partir del otorgamiento de los patrocinios la Dirección en cuestión es responsable de forma ineludible de elaborar un reporte detallado en periodos semestrales".** **(399)**

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CUARENTA MINUTOS.**

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5826

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTISÉIS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y SEIS MINUTOS** del **MIÉRCOLES DOCE DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO.** La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda a todas las personas participantes y comprueba que se cuenta con el cuórum requerido para iniciar la sesión.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.° 5824.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

4.1.1.- Presentación de la empresa Gartner sobre asesoría en materia de tecnología de información. (Ref.: Oficio GGC-687-2021).

4.2.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Riesgo.

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Mensual de Riesgo del mes de marzo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-126-2021-Art-3)

4.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, los oficios DRF-194-2020 y DRF-051-2021 mediante los cuales la División de Riesgo Financiero da atención al inciso 3 del acuerdo JDN-5687-2019- Acd-898-art-5, en el cual se le solicitaba a esa Dirección dar seguimiento e informar trimestralmente a esta Junta Directiva sobre el impacto de las modificaciones al Reglamento de Negociones de Pago en los indicadores de crédito y de cobro.

Además, recomienda derogar el inciso 3 del acuerdo JDN-5687-2019-Acd-898-art-5, en virtud de que, en adelante, este análisis será incorporado de forma trimestral en el Informe Mensual de Riesgo. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-127-2021-Art-4).

Comité Corporativo de Auditoría.

4.2.3.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, las proyecciones financieras ajustadas a marzo para el periodo 2021. (Ref.: Acuerdo CCA-11-ACD-76-2021-Art-5).

4.3.- Correspondencia Resolutiva.

4.3.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento, el oficio GGC-197-2021 con el informe de Gestión Legislativa con corte a enero 2021. Asimismo, se recomienda trasladarlo a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para su información. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-61-2021-Art-7).

4.3.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General y el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, remiten para valoración y visto bueno la propuesta de capacitación anual en materia de Gobierno Corporativo. (Ref.: Oficio SJDN-578-2021).

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento, el oficio GGC-296-2021 con el Informe de Cumplimiento del Programa de Gestión de Ética Institucional con corte al II semestre del 2020. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-62-2021-Art-8).

5.2.- El Comité Corporativo de Riesgo, remite, para análisis la Calificación de Fitch Ratings del Banco Popular y de Desarrollo Comunal a mayo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-16-ACD-132-2021-Art-5)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.° 5824.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5824, celebrada el 5 de mayo del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5824, celebrada el 5 de mayo del 2021".** **(400)**

ARTÍCULO 3

3.- Asuntos de Directores.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, pide conocer el avance de la recomendación realizada desde el Comité Corporativo de Tecnología de Información, con motivo de la creación de la Sociedad de Servicios Comparticos. En esta línea, consulta sobre los pendientes al respecto, así como lo dictaminado por el Comité Corporativo de Riesgo.

Dados los comentarios externados en la sesión previa por parte del Director, Sr. Espinoza Guido, en cuanto a que los rendimientos de las sociedades son sumamente relevantes, considera que este es el momento propicio para valorar la creación de dicha sociedad, en el contexto del cuatrienio, sin desproteger la Dirección de Tecnología de Información. Por lo tanto, propone definir una fecha para agendar el tema y tomar la decisión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que, siguiendo el acuerdo tomado por la Junta Directiva Nacional, se está en el recorrido.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, informa que se ha programado una sesión del Comité Corporativo de Riesgo para el 13 de mayo de 2021, con el fin de presentar, los ajustes al modelo, junto con la Presidenta, Sra. Badilla López y el Director, Sr. Espinoza Guido.

Entre dichos cambios, destacan la incorporación de las observaciones y el replanteamiento de algunos aspectos, como la contratación del recurso humano, para lo cual se mantuvieron varias sesiones con la Dirección de Tecnología de Información con el objetivo de afinar los costos y otras consideraciones.

Así pues, se espera presentar la versión ajustada ante el Comité de Riesgo para el martes 18 de mayo de 2021 y, posteriormente, ante la Junta Directiva Nacional.

Entre los ajustes efectuados, se atendieron algunas observaciones de la Auditoría Interna, se han fortalecido contenidos y se ha conversado ampliamente con el área de recursos humanos del Banco de Costa Rica (BCR) sobre el manejo el proceso. Existe gran satisfacción y se ha alcanzado un total de 120 personas a nivel de requerimientos, lo cual representa una gran oportunidad también para la estrategia por desarrollar.

Una de las personas candidatas entrevistadas para la Dirección de Tecnologías de Información fue el antiguo Director de Tecnologías de Información del BCR, quien tuvo a cargo el proceso de los inicios de Banprocesa S. R. L. Esta candidatura se encuentra en estudio y se espera terminar las entrevistas en dos semanas para definir la selección.

La Presidenta, Sra. Badilla López, enfatiza en que ha habido preocupación por los puestos de la Alta Gerencia, dado que este proceso de selección se ha prolongado.

ARTÍCULO 4

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, aclara que, con respecto a la sesión del día previo, la Vocal 1 del Directorio Nacional, Sra. Fabiola Blandón Camareno, externó su descontento en torno al tema del patrocinio que el Banco Popular brindó a la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO) para una actividad a la que no le invitaron a participar. Asimismo, señala haber desconocido sobre este patrocinio y, por consiguiente, tampoco recibió la invitación respectiva.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, manifiesta que esta situación le deja una experiencia particular, al tener una interpretación no acertada sobre el manejo del sector. Explica que el tema se trasladó a la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados para revisar su funcionamiento, desde el punto de vista numérico, y esta parte deberá controlarse a futuro.

Señala que no lo tenía presente y reitera sus disculpas a la Directora, Sra. Villegas Alvarado, por no haber incluido su participación, como correspondía. Asimismo, se tomarán las precauciones necesarias para que esta situación no se repita.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, agradece al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, por haberse dedicado a conocer la estructura organizacional del Sector Comunal que, por demás, es compleja.

Se trata de una estructura piramidal, donde la Confederación es la máxima autoridad política y a quien le corresponde dirigir el Congreso, el cual constituye un acto de suma trascendencia para el movimiento comunal, puesto que de aquí se derivan la planificación de cuatro años y el Plan Nacional de Desarrollo, al que, a su vez, toda organización debe ajustarse para efectos de realizar sus planes individuales por regiones.

Ante la consulta que le realizó el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, observa que el Banco Popular nunca ha brindado nada al Congreso.

Manifiesta que, a pesar de que no hubo una correcta comunicación, nunca estuvo en desacuerdo con la situación presentada y destaca que esta, más bien, conllevó reflexiones productivas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, rescata la relevancia de no oponerse a un apoyo que se brinda a un sector de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular. Opina que de los errores se aprende y recuerda que, cuando se vaya a discutir un tema como este, se debe tener en consideración la asesoría del Directorio y de la Junta Directiva Nacional.

ARTÍCULO 5

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que el Banco Popular tiene actualmente una licencia con la firma Gartner Inc., asesora especializada en tecnologías de información y otras áreas como recursos humanos, finanzas y temas estratégicos. Gartner Inc. es una empresa de carácter mundial, con expertos en cada área y usa un mecanismo de suscripción, lo cual implica que los precios de licenciamiento y los paquetes ofrecidos mantienen los costos por igual para toda su clientela.

El Banco Popular ha estado utilizando una licencia que tiene el costo aproximado de $96.000 dólares, la cual constituye un apoyo para el Plan Estratégico de la Dirección de Tecnologías de Información y para la Gerencia General Corporativa, en innovación y transformación digital.

El propósito de la presentación es explicar el servicio, el alcance y la experiencia de la empresa asesora, así como comentar sobre su labor hacia otros bancos de gran prestigio a nivel mundial.

Con esta propuesta, se está valorando tener un solo canal de asesoría que posibilite, a través de diferentes licencias, el apoyo a la Junta Directiva Nacional, a la Gerencia General Corporativa, a la Dirección de Tecnología de Información y, con un licenciamiento adicional, a cada sociedad anónima, de manera que se tenga una visibilidad de la Organización en el proceso.

El interés radica en que la Junta Directiva Nacional considere si el apoyo que se busca lo ofrece la firma Gartner Inc. u otras similares en el mercado y, a partir de ello, construir un esquema de interés.

Al ser las **catorce horas con cincuenta y dos minutos,** se incorporan virtualmente a la sesión los funcionarios de la empresa Gartner Inc., Sres. Salvador Orozco Mendoza, Carlos García Serrano y Eduardo Ibáñez. Además, el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el funcionario del Área de Investigación Tecnológica, Sr. Sergio Castillo Garita.

La Presidenta, Sra. Badilla López, da la bienvenida al equipo de la firma Gartner Inc. y menciona que, en la valoración de la Junta Directiva Nacional y el Comité Corporativo de Tecnología de Información, principalmente ante la necesidad de asesoría percibida, se considera oportuno tener mayor conocimiento sobre el servicio.

El representante de Gartner Inc., Sr. Orozco Mendoza, se presenta y detalla que es el encargado de la Vicepresidencia Comercial en Latinoamérica de habla hispana. Asimismo, el Sr. Carlos García Serrano es el Gerente en México, quien tiene a su cargo la atención de parte de México y los países centroamericanos hasta Costa Rica; y el Sr. Eduardo Ibáñez es el Ejecutivo de Cuenta asignado al Banco Popular.

La Presidenta, Sra. Badilla López, presenta a los miembros de la Junta Directiva Nacional.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, saluda y da la bienvenida a los representantes de Gartner Inc.

El Director, Sr. Campos Conejo, se presenta y recalca que, para la Institución, contar con el prestigio de la empresa Gartner Inc. será de gran apoyo. Se conoce la experiencia en asesoría que brindan en tecnología.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agrega que el Director, Sr. Campos Conejo, es también el Coordinador del Comité Corporativo de Tecnología de Información.

El Director, Sr. Espinoza Guido, se presenta y da la bienvenida a los representantes de Gartner Inc.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, saluda y manifiesta su deseo de conocer la propuesta de Gartner Inc.

La Directora, Sra. Fernández Garita, se presenta y saluda.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, se presenta y coincide con la Directora, Sra. Villegas Alvarado.

El funcionario de Gartner Inc., Sr. Orozco Mendoza, procede a presentar la empresa Gartner Inc., la cual tiene más de 40 años de existencia y nació en el marco de tecnologías de información para asesorar a las empresas en su toma de decisiones sobre los sistemas que requieran adquirir, ya sea sobre los proveedores o sobre las tecnologías por implementar.

La empresa nace ayudando en una negociación. Hoy, dentro de los clientes, se reconocen más del 350 de las empresas de la lista Fortune Global 500. Cuenta con más de 15.000 organizaciones en más de 100 países, son parte del Índice Tecnológico de la Bolsa de New York, NYSE, y se posee un equipo de expertos superior a 2.000 personas.

Para Gartner Inc. es sencillo investigar qué está pasando en el mundo a través de las asesorías y el contacto con personal de tecnología de distintos rangos y de industrias como el sector financiero, manufactura, educación. Dicho contacto propicia conocer las necesidades de cada sector y las decisiones que deben tomar.

Cada año, hay una cuantificación de las interacciones y, al cierre del 2020, se tuvo más de 400.000 con distintos individuos, en distintos sectores. Cada una de las interacciones tiene una duración de 30 minutos, con lo cual se registran más de 200.000 horas acumuladas para el año 2020, dedicadas a entender qué pasa en el mundo y hacia dónde se orientan los diversos sectores y ejecutivos dentro de las organizaciones. Esto otorga a Gartner Inc. una posición única para asesorar a empresas sobre el entorno.

Actualmente, el foco son las empresas que cuentan en varios cientos de millones de dólares en adelante para que sea un mercado comparable. De los más de 100 países donde se hace impacto, el Sr. Orozco Mendoza, dirige 10 países en Latinoamérica de habla hispana, donde existe una fuerte presencia de bancos.

Hay más de 17.000 empleados, de los cuales 2.250 están dedicados a la labor de investigación y al contacto con los clientes. A su vez, 30 personas están dedicadas exclusivamente a entender los acontecimientos en las industrias de finanzas, es decir, banca, servicios de inversión y seguros, cubriendo así la temática Fintech.

La empresa Gartner Inc. se caracteriza por su cualidad agnóstica, es decir, que no vende ni promueve a ninguna empresa. Destaca el reporte, *Cuadrante Mágico*, que clasifica proveedores en distintos tamaños. En este, se incluyen solo aquellos de interés público, es decir, no se admite pago alguno de proveedores para aparecer en dicho reporte. Asimismo, Gartner Inc. tiene total independencia de lo que se oferta en el mercado, de tal manera que ninguna marca puede pautar de qué forma asesorar a un cliente.

Con lo anterior, se garantiza que la información presentada por la firma Gartner Inc. que motive a la toma de decisiones por parte del cliente no lleve ninguna intención secundaria. Así, se trata de información transparente para procurar una decisión educada.

A lo largo de la historia, Gartner Inc. ha adquirido una serie de empresas y asesora a múltiples áreas dentro de ellas. El paquete completo se oferta exclusivamente en Estados Unidos, donde se tiene el mayor mercado y, fuera de este territorio, existe poco del *footprint*, pero es importante recalcar que también se tiene conocimiento en las áreas de renta, cadena de suministro, legal, administración de riesgo corporativo, recursos humanos, atención a clientes, administración y desarrollo de productos, entre otros. La cobertura supera la sala de tecnología de información hasta alcanzar las áreas de negocio. Además, destaca que, a causa de la pandemia, todas las áreas de negocio requirieron tecnología de una forma acelerada para poder sobrevivir.

Gartner Inc. realiza un estudio de los clientes y ha entendido hacia dónde se dirige la estrategia del Conglomerado del Banco Popular. La información permite entender qué quieren hacer y enmarcar la información que se quiere presentar, en función de las acciones que se desean tomar. En esta línea, tanto el objetivo estratégico como los valores que rigen a la Institución son importantes e interesa también conocer el grado de adopción o de aversión al riesgo del Conglomerado, para saber si se requieren tecnologías más o menos disruptivas.

Lo anterior evidencia que Gartner Inc. no está ajena a la estrategia del Conglomerado y, en particular, se ha trabajado con el Banco Popular por muchos años. Por lo tanto, se considera que se está en una buena posición para asesorarlo de la mejor manera.

En ocasiones, la empresa es confundida como consultoría, sin embargo, a pesar de la similitud entre este y el concepto de asesoría, existen diferencias sustanciales. En el modelo tradicional de consultoría, el cliente define una serie de entregables que se desea desarrollar con la empresa externa de consultoría. Esta, por lo general, inunda de personal las instalaciones, con múltiples dudas respecto a las metodologías probadas. De esta manera, se captura la información para ganar la *expertiz* que, posteriormente, permitirá vaciar los datos en sus propios modelos metodológicos, producir un resultado y entregarlo en una serie de carpetas.

Al final de una consultoría, en este caso particular, para el Conglomerado, se recibe el proyecto, se hace una serie de presentaciones y todos están de acuerdo en que se debe implementar lo propuesto; no obstante, el avance es poco al cabo de seis meses. El motivo de esto es que, originalmente, la empresa externa que realiza el análisis no es experta en el Conglomerado, quien es el único experto en su propia materia.

Por ello, Gartner Inc. ofrece un modelo denominado *Hágalo usted mismo*, donde se proporciona el marco de cuestionarios y herramientas para realizar el mismo trabajo que se haría con una consultoría externa, pero hecho por personal directo del Conglomerado. Con esto, se garantiza que las personas que capturan la información son las expertas en ella y que no se perderá el mensaje. De esta manera, cuando se apliquen los modelos, no se requerirán grandes correcciones y, al entregar el resultado final, si bien Gartner Inc. va guiando su interpretación, la presentación no está a cargo de dicha empresa, sino del responsable interno del Conglomerado, dado que el proyecto es ejecutado por y para este.

En consecuencia, a lo largo de los años, este modelo ha demostrado un índice sumamente alto de permeabilidad y de realización de beneficio por el trabajo realizado. Adicionalmente, el proceso se efectúa en un plazo corto y, dado que el modelo es de acompañamiento, no existe una limitante en cuanto a la cantidad de proyectos que se pueden asesorar. Esta limitante reside, más bien, en el Conglomerado, en función de la cantidad de personas que pueden tener acceso a la asesoría.

El representante de Gartner Inc., el Sr. García Serrano, continúa con el concepto de la asesoría a la Junta Directiva Nacional, la Gerencia General Corporativa y las áreas tecnológicas del Conglomerado.

La consultoría tradicional está orientada a proyectos en un tiempo finito; sin embargo, a pesar de que, en algunos momentos, es importante este tipo de consultoría, esta tiene la desventaja de que el conocimiento, la *expertiz* y la madurez se van de la organización que contrata los servicios, dado que la responsabilidad de las personas consultoras es entregar resultados.

Al contrario, Gartner Inc. ofrece ayuda al Conglomerado para desarrollar y acelerar la adopción de dichas capacidades de transformación que vienen en los valores institucionales orientados a la clientela, en el marco de la tecnología. Además, el proceso se lleva a cabo con más de 2.000 expertos, algunos específicos en áreas extremadamente técnicas y otros que ayudan a las juntas directivas, gerencias generales o CEO de las organizaciones a seguir formulando la visión de transformación que llevarán a los nuevos modelos de negocios y a futuro.

Otros escenarios son realizarlo en casa, con el *expertiz* actual, o traer a asesores externos, quienes, al final, generan valor desde la perspectiva de un área o dominio muy particular. Sin embargo, la desventaja de ello es que, en vista de la evolución tecnológica, una persona no puede ser la única experta. En consecuencia, el valor principal de Gartner Inc. es transmitir ese conocimiento a través de un punto de contacto, donde la información necesaria para que una toma de decisiones más informada, dentro de un esquema objetivo, imparcial y sin ningún sesgo de tecnologías específicas o intereses secundarios.

Los niveles en que apoya la empresa parten del equipo de negocio para definir el mecanismo de transformación hasta los operadores técnicos, quienes ayudan a que dicha visión se monetice y se vuelva realidad dentro de la tecnología que soporta el Conglomerado en sus diferentes sociedades.

Específicamente, con respecto a la estrategia, se entiende que la transformación digital es uno de los elementos más relevantes del Banco, pero se debe buscar cómo mejorar la experiencia de la clientela, así como acelerar los procesos de innovación, desarrollar las capacidades digitales y el talento interno en función de la evolución del Conglomerado, y anticipar ciertas tendencias.

Como parte de las metodologías probadas, se encuentra la evaluación objetiva e imparcial de las herramientas y el modelo de uso ideal para el Banco. Esto no significa que una persona mejor calificada será la mejor solución para el Banco, puesto que lo importante es identificar el caso de uso, el modelo y el beneficio que se busca como Conglomerado, más allá de que se tenga una buena ponderación en cualquier metodología. Por consiguiente, se proporciona tranquilidad de que se ha realizado la selección de herramientas para organizarlas e integrarlas con su ambiente actual. Este elemento de seguridad es también una de las aristas donde la asesoría de Gartner Inc. se vuelve tangible.

Cabe resaltar que los expertos de la empresa no son necesariamente académicos, sino que son personas que se han dedicado al trabajo de campo, desde donde han extraído el aprendizaje que solo se obtiene de la experiencia. De esta forma, se cuenta con más de 2.000 expertos en más de 700 dominios tecnológicos que van desde la nube, temas de infraestructura y tipos de proveedores hasta cómo desarrollar y tener clara la ambición digital del Conglomerado, así como los mecanismos de comunicación para que, a lo interno, el personal pueda sentirse identificado, pasando por datos, seguridad, redes, analíticos, proyectos, entre otros.

La innovación y las tendencias son de los insumos que el Conglomerado requiere como parte de la transformación digital. Estos elementos se manifiestan en relación con el *blockchain* y la diferencia de una banca abierta con un banco como servicio, así como criptomonedas y seguridad. Toda esta información de los mercados es de suma importancia, porque la clientela vive, día a día, en contacto con ella. Por lo tanto, se busca acercar la asesoría en innovación y tendencias, así como el proceso evolutivo *per se*.

Una cuarta arista es el acompañamiento en inversiones estratégicas. Gartner Inc. no tiene un interés secundario en que el Conglomerado adquiera una tecnología determinada, sino que se puedan contratar los activos o servicios tecnológicos con los criterios apropiados y el mayor nivel de rentabilidad posible en dichas inversiones. Esto se inscribe en un proceso holístico que parte de entender las necesidades del negocio

que detonan la evaluación de un proveedor hasta la selección de los términos de mayor beneficio para el Banco y la continuidad de que este tipo de proyecto se ejecute.

Los cuatro dominios anteriores se unen a otros, como el acompañamiento para la validación de los planes estratégicos de tecnología, y constituyen los pilares de apoyo y asesoría que se pueden trasladar de manera horizontal para cualquier requerimiento de transformación que requiera la Junta Directiva Nacional, la Gerencia General Corporativa y la estructura tecnológica que soporta la operación y la evolución del Conglomerado.

Otro de los elementos mencionados es el diagnóstico de madurez tecnológica, el cual se realiza como parte de la asesoría para ayudar a dar continuidad a la evolución y la madurez de los equipos tecnológicos, su tecnología, sus políticas y sus procesos. Esto permite a las empresas medirse de manera imparcial y sin sesgos. La recomendación aquí se orienta a que el Conglomerado mejore desde el punto de vista de sus capacidades tecnológicas y a alertar en caso de que exista un foco rojo.

Dicho diagnóstico se efectúa de manera cotidiana, puesto que es una evolución y esta regularidad garantiza que se siga la ruta definida para la transformación tecnológica. Dicho nivel de madurez tecnológica se encuentra en sistemas críticos de aplicaciones, analíticos, de gestión, seguridad informática, y muchos otros ámbitos.

En cuanto a la parte técnica, cuando se definen las grandes iniciativas de transformación con el Conglomerado, los equipos reciben dichos requerimientos de negocios y estos deben traducirse a una solución con componentes técnicos más rentables y funcionales posibles, de modo que la intención consiste en empoderar a dichos líderes de los equipos técnicos, brindarles los principios de arquitectura, integración, seguridad, gestión de políticas y de proyectos que permitan que las inversiones fuertes del Conglomerado lleguen con prontitud a la meta que las cinco empresas buscan.

Agrega que existen dos ejemplos bastante claros, uno de ellos relacionado con la nube, pues comprenden que ese elemento resulta importante en el Conglomerado, la cual debe brindar agilidad, escalabilidad y flexibilidad, pero también es esencial realizar el análisis comparativo a fin de determinar que los costos de ese tipo de soluciones realmente generen el provecho, rentabilidad y beneficio para la salud financiera de la entidad, lo cual ocurre.

En consecuencia, tal clase de herramientas comparativas, el brindar y empoderar a los equipos técnicos, junto con la asesoría de los expertos, ayuda a evitar depender de un tercero, quien podría ser el mismo vendedor de la solución, y que con toda probabilidad busque maximizar la utilización, es decir, el implementar la totalidad de las capacidades, aunque el negocio no las necesite.

Así, el acompañamiento tal vez no implicará un contacto directo o permanente con esta Junta Directiva Nacional, pero sí que, luego de que defina los principios, en coordinación con la Gerencia General Corporativa y la Dirección de Tecnología de Información, estos se lleven a los niveles inferiores para provocar la aceleración en la ejecución.

Añade que la gestión se fundamenta en una serie de factores técnicos, entre los que menciona los centros de datos, la integración de plataformas, la colaboración, manejo de datos, seguridad, la nube, el diseño de modelos híbridos, inteligencia artificial y máquinas de aprendizaje, una amplitud de temas siempre orientados a lo que el Conglomerado busca en relación con sus principios estratégicos: experiencia de la clientela, innovación, compromiso social y liderazgo.

Por otra parte, señala que, para el objetivo, y aclara que Gartner es transparente en ese punto, ofrecen dos escenarios que ponen a disposición de esta Junta Directiva Nacional en términos tanto de la cantidad de licencias como en cobertura.

El primero se enfocaría en ampliar o extender los requerimientos del Órgano de Dirección y la Gerencia General Corporativa a fin de asignar un acompañamiento, pues su modelo de comercialización se basa en usuarios asignados, de manera que proponen dos usuarios en la proyección A, donde se cubran los requerimientos de esta Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa a través del rol de la segunda y de la Dirección de Tecnología de Información, de forma que se alineen las estrategias y se brinde la asesoría e información a esos dos niveles, con el beneficio secundario de lograr una mayor transparencia en la comunicación.

La opción B, mientras tanto, enfatiza el alcanzar el acompañamiento con esta Junta Directiva Nacional y la Dirección de Tecnología de Información, además de extender la prerrogativa al menos a una persona del Banco y cada una de las Sociedades, esto es, un equipo de cinco líderes técnicos que podrá acceder y recibir la facultad de ser informado de manera independiente, pues también entiende que la madurez del Conglomerado es la suma de todas las Sociedades, pero al final estas muestran grados de avance distintos en su gestión, por lo que estiman valioso brindarles esa agilidad o flexibilidad para que progresen en paralelo y sigan la visión del Grupo.

A modo de referencia, muestra la utilización evidenciada en la actualidad solo con una licencia en el Área de Innovación, donde se aprecia un consumo que considera extraordinario, porque una persona ejecutiva aprovecha un promedio de entre 60 y 90 documentos al año, dato muy importante que refleja que el Banco ha redimido al máximo los recursos durante el tiempo.

Acota que una magnitud de uso tan elevada significa que se obtiene valor de la asesoría de Gartner Inc., no únicamente del nombre, sino también de su imparcialidad, una de sus mejores cualidades, en tanto genera la tranquilidad de que cualquier información o estudio está por completo fundamentado y responde a la perspectiva de transformación que el Banco pretende.

Señala que, desde luego, cada una de las dos propuestas o escenarios explicados, sea la de dos usuarios o su extensión a un equipo de siete usuarios dentro de todo el Conglomerado, presentan diferentes montos de inversión. El primero se ubica en el rango de los $199.830 por dos usuarios en el primer año, mientras que consigna un ligero aumento inflacionario en los siguientes; y el segundo, de los siete usuarios, aparece en $262.330.

Subraya que, en el pasado, el Banco les ha otorgado la confianza en los últimos contratos al definirlos en un año con opciones de prórrogas, algo que les ayuda para enfocarse en mostrar resultados todos los años, porque así comprenden que los subsecuentes no se encuentran garantizados en su renovación, lo cual también crea tranquilidad al Conglomerado, dado que los analistas, el equipo de entrega asignado y el equipo comercial asumen el compromiso real de maximizar el valor de forma exponencial todos los años.

Por último, se refiere a los beneficios específicos de las dos opciones propuestas, y comenta que, al final, muchos requerimientos han resultado aclarados por el propio Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y la Presidenta, Sra. Badilla López, en cuanto a las capacidades, modelos de innovación, las métricas que quizá se deba considerar rediseñar y el diagnóstico de la organización.

Aclara que dicho acompañamiento estratégico se contempla en el escenario A, y el planteamiento que sugieren consistiría en extenderlo hacia los líderes técnicos que se determinarían en cada una de las Sociedades, para permitir que toda la visión del Conglomerado, como la transformación, iniciativas tecnológicas, sustituciones de tecnologías y reevaluación de convenios con otros agentes tecnológicos puedan recibir la asesoría de Gartner.

Finalmente, muestra un cronograma del plan de inicio, con fechas tentativas en caso de que se aprobase el acompañamiento estratégico. Así, finaliza la exposición.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación, que estima bastante completa. A su vez, consulta desde cuánto tiempo el Conglomerado ha recibido los servicios de la empresa.

El representante de Gartner Inc., Sr. García Serrano, indica que él ha trabajado personalmente con el Banco desde 2015, y le parece recordar que antes de eso ya se contaban cerca de cinco años previamente.

El representante de Gartner Inc., Sr. Orozco Mendoza, confirma que el convenio inició alrededor de 2011 o 2012.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, como complemento, acerca de la propuesta de asesoría que incluye a esta Junta Directiva Nacional, la Gerencia General Corporativa y un equipo técnico extensivo a las Sociedades del Conglomerado, pregunta sobre los detalles de experiencias que hubiesen logrado con otras instituciones financieras en esa línea respecto al alcance de operación de Gartner, y las causas para que tal esquema tuviese sentido.

El representante de Gartner Inc., Sr. García Serrano, explica que, en efecto, poseen experiencia en esa línea, tanto en Centroamérica como en Sudamérica y México, con grandes corporaciones bancarias, sea JP Morgan o similares con una envergadura multinacional.

Para la región, específicamente México, afirma que siete de los diez principales bancos y grupos financieros, desde el punto de vista de tamaño, reciben la asesoría de Gartner, lo cual implica los dos niveles, estratégico y técnico, porque se trata de los entes financieros que mantienen características semejantes al Conglomerado, y si bien en ese país muchas de las empresas tercerizaron el tema de las pensiones, continúan directamente en los negocios de seguros, valores y bancario.

Agrega que uno de los elementos que les ha permitido alcanzar mucho éxito radica en disponer de la mancuerna de lo que se define como la visión de la institución, la forma como desea agregar valor en el nuevo contexto digital, juntos con aquellos principios o modelos de negocio que pretenden habilitar, por ejemplo, muchas se enfocan en sinergias con Fintech, Insurtech o Regtech.

Si bien no puede entrar en detalles por aspectos de confidencialidad, comenta que en uno de sus eventos más recientes participaron un Director de Transformación de Colombia y un Director de Operaciones y Transformación de México, de BBVA, de modo que esa alineación de los requerimientos o la visión permite implementar las medidas de transformación como entidades.

Lo anterior porque, al final, toda la disrupción en el mercado y tecnologías nuevas, aunque más allá de mencionar tecnologías nuevas en sí mismas, han determinado que la propia clientela ha progresado y demuestra una mayor exigencia hacia sus asesores y bancos, lo cual debe ser soportado mediante la tecnología porque esta representa la mejor opción en la arista de costo-beneficio, es decir, muy rentable para las

organizaciones, y estas han brindado su confianza a Gartner a fin de lograr sus iniciativas de transformación, gestión y analítica de datos, capacidades digitales y ciberseguridad.

El representante de Gartner Inc., Sr. Orozco Mendoza, agrega que el caso de BBVA es uno de éxito en temas de innovación, que compartirán más adelante, y también otro de los recursos de Gartner radica en el *peer connection*, que les permite apoyar al enlazar con otros bancos, sus VP, CIO y CEO, para que compartan los retos con los que se han enfrentado y el valor que han obtenido por parte de Gartner.

El Director, Sr. Espinoza Guido, extiende un agradecimiento a los ejecutivos de la compañía por el informe y la propuesta presentada. Asimismo, en este tipo de asesorías de alto nivel, estima que resulta tan importante el aseguramiento de la creación de valor por parte de quien la recibe, como el adecuado posicionamiento de la marca y el prestigio de quien la ofrece.

En ese sentido, indica que le gustaría saber si en el Banco Popular se ha llevado a cabo alguna evaluación de esta naturaleza, es decir, del servicio en términos de las expectativas de la institución frente a lo obtenido por parte de la empresa. Unido a ello, desearía conocer cómo Gartner ha manejado proyectos de generación de valor con sus clientes, por supuesto a modo genérico, sin revelar información confidencial, porque es un tema claramente necesario para organizaciones como esta, que trabaja en el mercado financiero, bancario, además del *retail* o al detalle, de modo que la analítica y demás herramientas similares se hacen por completo necesarias.

Por otra parte, dado que mencionaron el manejo de *peer connection* para enlazar con ejecutivos, consulta acerca de la experiencia que la compañía ha observado en términos de transferencia de conocimientos, y el modo como lidian con los conflictos de interés, por ejemplo, ya que se erigen en facilitadores entre dichas creaciones de valor, tomando en cuenta, sobre todo, que el Banco Popular es una institución de carácter público no estatal, entonces, sumado a la generación de valor interna, aparece la creación de valor público.

El representante de Gartner Inc., Sr. Orozco Mendoza, explica que la empresa se enfoca en diseñar un esquema donde cada trimestre, por lo menos, efectúan una revisión del plan de trabajo planteado para ese periodo, y luego proceden a intentar cuantificar los beneficios recibidos.

Aclara que dice solo intentar cuantificar porque el beneficio recibido debe aparecer en ambas partes; ellos cuentan con el inventario de la información entregada, las consultas con expertos y los diagnósticos llevados a cabo, pero priorizan, en tanto su modelo es uno de autoservicio, si los beneficios se alcanzaron durante la etapa de aplicación interna.

Subraya que, en general, los beneficios cuantificables de Gartner se encuentran en ahorro de tiempo, y también se podrían catalogar como *cost avoidance* (reducción de costos), es decir, no se generan ahorros porque el Banco Popular es una entidad de carácter público, sino una reducción de costos, toda vez que se realiza un trabajo de forma conjunta para no necesitar contratar fuera, y existe el debate de que, si hubiese requerido contratar fuera, no lo haría porque no dispone del presupuesto, lo cual es correcto.

En consecuencia, reitera que la evaluación se realiza de forma al menos trimestral para garantizar que el Banco obtiene, por encomienda del propio Presidente de la empresa, como mínimo cinco a uno lo invertido en Gartner. Añade que, desde su perspectiva, el servicio requiere ser autosustentable, y la evaluación es una que han aplicado rutinariamente, aunque no siempre resulta sencillo cuantificar el beneficio, pues en la mayoría de las ocasiones se constituye en ahorro de tiempo, mitigación de riesgo y *cost avoidance*.

Agrega que, a ciertos clientes que sí mantienen la posibilidad de negociar contratos con empresas proveedoras, pueden incluso ayudarles a lograr ahorros de costo de licenciamiento mediante ideas o sugerencias durante la negociación. Sin embargo, comprende que ello tampoco sería necesariamente realizable en el Banco debido a su naturaleza de entidad pública.

El representante de Gartner Inc., Sr. García Serrano, complementa, y a modo de respuesta para la consulta del Director, Sr. Espinoza Guido, que en el tiempo han recibido la confianza del Banco para efectuar alguna de esas evaluaciones, como el año anterior con la Dirección de Tecnología de Información, que permitió discernir una serie de ajustes en el Plan Estratégico de Tecnología de Información, mediante recomendaciones a fin de alinear esos proyectos y que se concreten de forma más tangible hacia los negocios.

Asimismo, también en 2020 efectuaron las revisiones de contratos, por ejemplo, los de Microsoft, donde identifican y comunican posibles optimizaciones para alcanzar un valor agregado, que obviamente, por los procesos del Conglomerado, se deberá seguir con el objetivo de monetizar tales elementos.

Unido a lo anterior, indica que otro de los puntos consiste en que desean extender parte del ejercicio de visibilidad para compartirlo con esta Junta Directiva Nacional, de modo que se presenten las citadas evaluaciones trimestrales o monitoreos de valor, si así lo permitiese, a fin de mostrar el grado de avance y las recomendaciones que la empresa defina en su papel de asesora de transformación y tecnología, pues corresponde a su responsabilidad.

El representante de Gartner Inc., Sr. Orozco Mendoza, en cuanto a la segunda parte de la pregunta, señala que la empresa, en efecto, destaca su imparcialidad, pero además necesita la confidencialidad, y cuando realizan las llamadas entre los 400.000 contactos disponibles, a saber, ejecutivos en distintos niveles, y obtienen algún aprendizaje de ello, proceden a despersonalizarlo para que no se identifique la organización de donde surgió, e incluso en ocasiones no mencionan la industria porque resultaría sencillo encontrar pistas que lleven en esa dirección.

Agrega que, normalmente, generan los contactos entre diferentes CIO y ejecutivos de diversas empresas por acuerdo mutuo, aunque su papel casi siempre se limita a acordar la cita, no a participar en la reunión porque comprenden que en ocasiones se abordan temas de carácter privado o confidencial.

Comenta, en esa línea, que conforman donde convergen clientes que representan competencia abierta, pero colaboran estrechamente en ámbitos de tecnología o seguridad, por ejemplo, dado que no son sus diferenciadores de negocios, contrario a elementos de inteligencia de mercado, algo de lo no conversarían, así que Gartner respeta en todo momento la confidencialidad, con cláusulas similares a las firmadas con el Banco.

El representante de Gartner Inc., Sr. García Serrano, concluye además que la empresa, por ese mismo nivel tan elevado de imparcialidad y objetividad, maneja la figura interna de un *ombudsman* (defensor del pueblo, según su traducción literal), lo cual significa que, al tratarse de una compañía pública que cotiza en bolsa, debe poseer ese rol, cuya función subjetiva radica en corroborar que toda la investigación, asesoría, evaluaciones, recomendaciones u observaciones brindadas presenten el carácter de imparcialidad, obviamente desvinculado de la empresa o conocimiento adquirido a fin de mantener el norte de asesorar a la totalidad de su clientela desde un ambiente no sesgado.

Subraya que se otorga tal importancia al cargo del *ombudsman*, que este reporta directamente al Presidente de la compañía, y conforma una organización aparte de las áreas comercial o de investigación, pues entienden que debe ser por completo objetivo también en el plano interno, desde el punto de vista del proceso editorial.

El representante de Gartner Inc., Sr. Eduardo Ibáñez, acerca de la primera parte de la consulta puntual, indica que, en resumen, el valor real de Gartner consiste en asesorar para llegar a la mejor toma de la decisión, y esta decisión ayudará a mitigar riesgos, otorgará un ahorro de tiempo y coadyuvará en el aspecto de generación de ingresos o incremento del margen.

El Director, Sr. Campos Conejo, pregunta si pueden externar una referencia al Cuadrante Mágico de Gartner, en términos simples, ya que, si bien parece ser muy sencillo, corresponde a una herramienta poderosa debido a lo que encierra, así que solicita se detalle lo que significa, cómo se valora cada uno de los argumentos para posicionarse en el cuadrante, y la forma en que se identifica.

Porque cuando se toma decisiones o se hacen diferentes análisis sobre principalmente empresas que dan servicios de tecnología de información, innovación y toda índole de asesoría, es sumamente importante esa herramienta; resulta sumamente valioso cuando se necesitan adoptar decisiones o se efectúan distintos niveles de análisis, en especial sobre empresas que proporcionan múltiples servicios de tecnología de información, innovación y toda índole de asesorías.

El representante de Gartner Inc., Sr. Orozco Mendoza, explica que el Cuadrante Mágico es un reporte que permite comparar proveedores de capacidades similares entre ellos, y advierte que, antes de llegar al cuadrante mágico, se requiere efectuar un proceso previo a fin de determinar si las acciones necesarias son positivas para la empresa, el tipo de tecnología en la que se desea invertir, sea de punta o alguna ya bastante probada en el mercado, si se deberá hacer en desarrollo o compra de una solución en paquete, el cálculo de beneficios y tiempos de proyecto, de modo que por último se lanza un RCP.

Señala que es en ese momento cuando el cuadrante mágico adquiere relevancia, pues contiene dos ejes, el primero relacionado con la capacidad de ejecución de la empresa, esto es, su tamaño económico, el poderío y presencia de la compañía de manera global, además de su agilidad. El segundo, mientras tanto, atañe a qué tan completa es su visión para atender las necesidades existentes en el mercado.

De tal forma, el reporte clasifica a los principales proveedores globales en cuatro cuadrantes, según su capacidad de ejecución y completez de visión. Así, aclara que siempre comenta que el ubicado en la esquina superior derecha, donde convergen la mayor capacidad de ejecución y completez de visión, tal vez no corresponde con lo que la empresa requiere, pero sí ayuda a saber que se comparan proveedores semejantes en ese tamaño.

Esto porque en ocasiones aparecen jugadores llamados de nicho, colocados en el otro extremo, y si lo pretendido radica en generar un piloto, con ello es suficiente, no hace falta una empresa tan grande ni con una visión de largo plazo si lo deseado es realizar una prueba de concepto, y en caso de que esta funcione, se migraría a un proveedor de tamaño superior.

Por otro lado, informa que un elemento nuevo consiste en que los criterios utilizados en el Cuadrante Mágico pueden ser modificados por el mismo Banco, de forma que este coloque los ponderadores que considere importantes y los resalten, con lo cual los puntos de cada proveedor se reajustan de acuerdo con los elementos definidos.

El representante de Gartner Inc., Sr. García Serrano, advierte en ese sentido que no se modifica la calificación de un proveedor, pues en la gestión siempre persevera la imparcialidad, más bien que, al mover los criterios de lo estimado relevante para el Conglomerado, si aparece un caso de uso tecnológico muy específico, se reajusta la evaluación.

A partir de ello, en muchas ocasiones, proveedores pasan de poseer una posición de líderes a caer en la parte de poca ejecución porque, simplemente, lo que el Banco busca es una particularidad muy especial, motivo por el que la asesoría de Gartner es contextualizada, pues depende de la necesidad estratégica y el valor deseado, de ahí las tecnologías y proveedores que en realidad pueden sobresalir del filtro de todo el ecosistema tecnológico.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reitera el agradecimiento y señala que se recibe la propuesta para tomar en cuenta todo lo comentado durante la ponencia.

A las **diecisiete horas con cincuenta y tres minutos,** finalizan su participación virtual los representantes de Gartner, Inc.: Sr. Salvador Orozco Mendoza, Sr. Carlos García Serrano y Sr. Eduardo Ibáñez, además del funcionario del Área de Investigación Tecnológica, Sr. Sergio Castillo Garita.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que el planteamiento del acuerdo por tomar consiste en recibir la presentación de la empresa Gartner sobre asesoría en materia de tecnología de información.

El Director, Sr. Espinoza Guido, sugiere que como parte de los temas por analizar se realice una evaluación de costo-beneficio del servicio proporcionado al Banco en la actualidad, para determinar si de alguna forma resultaría viable obtener un criterio cuantitativo, además de las valoraciones cualitativas que se puedan efectuar.

Lo anterior porque personalmente no recuerda que nada de eso se conociera en esta Junta Directiva Nacional, ni siquiera lo mencionado respecto de los ajustes que la empresa colaboró para que se introdujeran en el Plan Estratégico de Tecnología de Información, de modo que le gustaría obtener una visualización o mayor claridad.

La Presidenta, Sra. Badilla López, secunda el comentario y solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que se refiera al tema, sea en forma general o durante una próxima sesión, pues según comprende, este contrato es de nivel administrativo, y nunca antes se manejó un alcance superior para esta Junta Directiva Nacional, mucho menos para las Gerencias de las subsidiarias.

Agrega que, si bien recuerda haberlo escuchado mencionar en varias ocasiones la asesoría de Gartner y su participación en lo relacionado con Plan Estratégico de Tecnología de Información, estima que, en una década de relación con la compañía, y en los tres años de nombramiento de este Órgano de Dirección, en realidad el aprovechamiento dado a un convenio de tal alto nivel ha resultado mínimo.

Así, concuerda con la iniciativa de valorar y justificar lo apuntado por el Director, Sr. Espinoza Guido, en una sesión subsiguiente, para de tal manera adoptar aquellas decisiones que se consideren apropiadas, si esa fuese la ruta deseada, porque aún se mantiene un acuerdo pendiente, según el cual se comisionó a la Administración para que identificara opciones de asesoría en materia de tecnología de información al Comité respectivo y a esta Junta Directiva Nacional, y esa podría representar una candidata.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, como complemento, explica que, en efecto, el contrato se ha concentrado en la Dirección de Tecnología de Información, sobre todo en el Área de Investigación durante esos años, y ahora le pareció un buen momento para rescatar el tema e integrarlo o llevarlo también a las Sociedades Anónimas, no a fin de tomar una decisión, sino para analizar si ese tipo de empresa es la más apropiada frente a los intereses de la institución, además de que juzga imperativo mantener claridad acerca de los entregables para lograr beneficiarse de ellos.

Añade que fue en el seno del Comité Corporativo de Tecnología de Información donde se llevó a cabo la presentación por parte de la persona representante de Gartner en relación con el seguimiento y estudio del Plan Estratégico de Tecnología de Información, junto con las recomendaciones que emitieron.

En consecuencia, su intención primaria radica en impulsar y visualizar dentro de la organización el valor de ese contrato como una opción disponible, una licencia que vence en junio y respecto de la cual se requiere examinar la razonabilidad de precio y la relación costo-beneficio.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que su intervención se orienta en los mismos términos, en el sentido de que analizar los beneficios recibidos por el Banco tras tantos años de la asesoría, el aprovechamiento materializado, los resultados de la variable costo-beneficio y si en efecto se mejoran los procesos, los desarrollos, o no sucede así.

Asimismo, sugiere al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que, si la licencia manejada con la empresa responde a una de consumo por demanda, no solicitarle algo tan puntual, y si el contrato actual lo permite, pues estima que esta Junta Directiva Nacional no debería entrar en una gestión tan administrativa, pero si eventualmente pudiese significar una opción válida para el Comité Corporativo de Tecnología de Información, que necesitó en mayor medida de la asesoría, entonces más bien dejar el asunto en manos de la Administración para que brinde el soporte al Comité y a esta Junta Directiva Nacional, sin que esta última requiera brindar una autorización de ningún tipo, ni participar en una contratación que es por completo administrativa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que se trata de una salida bastante viable, de manera que efectivamente se logre percibir el valor agregado a la entidad en todos los niveles, en un efecto cascada.

De seguido, mociona para:

Dar por recibida la presentación de la empresa Gartner sobre asesoría en materia de tecnología de información.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibida la presentación de la empresa Gartner sobre asesoría en materia de tecnología de información"**. **(401)**
> (Ref.: Oficio GGC-687-2021)

ARTÍCULO 6

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Mensual de Riesgo del mes de marzo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-126-2021-Art-3)

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que este Informe es profuso en información muy relevante y al final desea hacer un par de comentarios para destacar algunos puntos.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, menciona que compartirá los principales elementos del Informe Mensual de Riesgo del mes de marzo de 2021.

En primer lugar, se revisó el nivel de riesgo en función del Perfil de Riesgo del Conglomerado y se determinó la ponderación de cada riesgo en función del consumo de capital. Por la particularidad de la situación que se vive actualmente, el 61% del consumo de capital está asociado con el tema de riesgo de liquidez y el 29%, con el riesgo de crédito, más el riesgo operacional y otros riesgos menores, a partir de los cuales se determina un puntaje en función de la ponderación, para obtener una calificación cuantitativa.

No obstante, también hay otro indicador muy importante que se ha tratado de ir incorporando y es el cualitativo, que está compuesto por nueve indicadores que presentará más adelante.

Al final de la mezcla, se obtuvo una calificación de 3,65, que se ubica en un nivel de riesgo bajo. Los cuatro rangos existentes son de 1 a 2,25; de 2,26 a 4,50; de 4,51 a 6,75 y de 6,76 a 9,00, siendo este último el de riesgo alto. Desde el punto de vista patrimonial, el nivel de riesgo es bajo, pero con la valoración del Perfil, sería un nivel de riesgo medio.

Recuerda que se tiene 59 indicadores financieros a cuyos límites se da seguimiento todos los meses; hay un apetito de riesgo para cada uno de los tipos de riesgos y 4 indicadores operativos para todo el Conglomerado.

Señala que los 5 indicadores de riesgo operativo del Conglomerado mostraron un nivel de riesgo dentro del apetito. El indicador de riesgo de crédito fue el que presentó más desviaciones y es monitoreado por medio de 28 indicadores, de los cuales 5 se ubicaron fuera del apetito, ya sea en nivel de tolerancia o de capacidad.

Anota que, producto de los arreglos de pago y de los procesos de moratoria, se ha venido reduciendo el nivel de desvío de estos indicadores con respecto al apetito, porque en meses anteriores se tenía varios indicadores en nivel de capacidad. Las distintas líneas de negocio en crédito mostraban una tendencia a que los indicadores empiecen a presentar valores más cercanos al nivel de tolerancia o de apetito.

Por ejemplo, la probabilidad de impago de la línea empresarial pasó de febrero a marzo de 4,78% a 3,73%, lo cual a su vez condicionó la pérdida esperada de esa línea de negocio, que pasó de 4,14% a 3,17% para el mismo periodo. La mora mayor a 90 días de esa misma línea

también se redujo al pasar de 7,5% a 6,5%. En cuanto a la línea personal empresarial (clientes de ingresos propios), el indicador se mantuvo en capacidad, pero con una ligera tendencia a mejorar. La línea de negocio de vivienda se mantuvo en tolerancia, con un nivel de mora que también viene bajando, pero sigue en niveles por encima del apetito.

Destaca que los 9 indicadores cualitativos se han venido depurando y el primero de ellos tiene que ver con la cantidad de indicadores cuantitativos que están fuera del apetito; en este caso, hay 9 en esa situación, lo cual se ubica en nivel de tolerancia. Otro de ellos mide el grado de madurez del gobierno corporativo y hoy, de acuerdo con la metodología, dicho grado de madurez se asocia con un nivel de riesgo bajo:

Indicadores Cualitativos	% Indic fuera apetito	Grado Madurez Gob Corp	Cump Obj estratégicos	Perfil de Riesgo de Proyectos	IncumplimNormativo	Riesgo reputacional	Proy de Ley afecten el CFBP	Caida sistemas >= 2 horas	Denuncias de clientes
Valor	14,06%	Bajo	95,85%	1,66%	14,00%	3,75%	0,00%	12,50%	0,00%
Puntuación	Tolerancia	Apetito	Apetito	Apetito	Tolerancia	Apetito	Apetito	Tolerancia	Apetito
Periodicidad	Mensual	Mensual	Trimestral	Mensual	Trimestral	Trimestral	Mensual	Trimestral	Mensual

Otro indicador se refiere al cumplimiento de los objetivos estratégicos y muestra los resultados para todo el Conglomerado (Banco Popular y sus Sociedades Anónimas):

Dependencia	I Cuatrimestre 2020	II Cuatrimestre 2020	III Cuatrimestre 2020
Banco Popular	82,00%	86,29%	98,63%
Popular SAFI	88,43%	75,58%	83,75%
Popular Valores	93,04%	100,00%	100,00%
Popular Pensiones	99,98%	99,98%	99,99%
Popular Seguros	92,00%	95,00%	96,87%
Promedio	**91,09%**	**91,37%**	**95,85%**

Fuente: División Planificación Estratégica

Considera que este indicador debe depurarse, porque más bien debería medir cuál es la contribución del cumplimiento de las distintas metas en apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, es decir, cómo se mueve la aguja producto del avance en los planes de acción. Actualmente, este indicador se está midiendo en función del cumplimiento de los cronogramas.

El cuarto indicador cualitativo se refiere al perfil de riesgo de toda la cartera de proyectos y su resultado fue un nivel de riesgo bajo por estar dentro del apetito, aunque se sabe que hay algunos proyectos con nivel de riesgo medio o alto, pero el promedio está en 1,66%.

El indicador de cumplimiento normativo reflejó a marzo un nivel de riesgo en tolerancia (14%) y el indicador de riesgo reputacional mostró un 3,75% (dentro del apetito), el cual está en función fundamentalmente de las noticias positivas o negativas que se publica en los medios digitales y físicos.

Otro indicador se refiere a los proyectos de ley que pueden llegar a afectar al Conglomerado y su metodología contempla el impacto que pueden tener, en qué etapa del proceso de aprobación se encuentran, quién cursó la iniciativa, etc. Para el mes de marzo el resultado fue cero. Otro indicador cualitativo se refiere a la caída de los sistemas del Banco por más de dos horas y para marzo el indicador arrojó un dato de 12,5%, para un nivel de tolerancia, pues hubo 24 caídas, de las cuales 3 tuvieron una duración de más de dos horas.

El último indicador cualitativo se refiere a las denuncias de clientes y estima que los indicadores cualitativos pueden ser hasta más importantes que los indicadores cuantitativos, porque condicionan hacia delante aspectos de gobierno corporativo, gestión de proyectos, cumplimiento de objetivos estratégicos, etc. Todo esto lleva finalmente a completar el perfil, pues los indicadores cuantitativos arrojan un resultado de 2,31, pero cuando se pondera con los indicadores cualitativos, la calificación sube a 3,65.

Señala que el énfasis de este Informe está asociado con el riesgo comercial o riesgo estratégico, pues se hizo un análisis bastante amplio sobre la cartera de crédito y los condicionantes que se está enfrentando en el entorno económico, ya que la profundización de la situación de la pandemia genera incertidumbre sobre los resultados esperados y condiciona el nivel de actividad económica que se venía recuperando.

A nivel mundial sí se está observando una mejoría en los indicadores económicos, al menos hasta el último dato, y el Presidente de Estados Unidos, Sr. Joe Biden, está impulsando un proyecto de ayuda económica de casi $2 billones para su país, lo cual impactará en un 1% adicional el Producto Interno Bruto mundial, para ubicarlo por encima del 5%. En el caso del Producto Interno Bruto de Estados Unidos, los analistas han cuantificado que este plan ayudaría a incrementar las proyecciones de crecimiento de la economía norteamericana en 2,3%, para ubicarlas por encima del 6,5%.

Destaca que hay estabilidad en las tasas de interés locales e internacionales y también una baja inflación, aunque ya se está observando algún repunte, especialmente por el tema de los ajustes en el precio del petróleo. El mercado cambiario se muestra inestable, probablemente asociado a la incertidumbre respecto al cumplimiento de los distintos compromisos con el Fondo Monetario Internacional (FMI). También se observa una disminución importante en las reservas monetarias internacionales, debido a que hubo una caída muy importante en uno de los flujos de ingreso de divisas al país (turismo), ya que antes de la pandemia era de $4.000 millones y ahora representa una cuarta parte de ese monto, lo cual presiona el mercado cambiario.

Recuerda que en febrero de 2021 el IMAE se reportó en 4,7%, siendo que en junio de 2020 se había alcanzado un piso en la variación de este indicador de corto plazo de -6,93%). Indica que, antes de la oficialización de esta tercera ola de contagios de COVID-19, el Banco Central publicó en el Informe de Política Monetaria una revisión del crecimiento económico al alza de 2,6% a 2,9%, pero este sigue estando muy por debajo del potencial del país, dada su estructura de recursos, mientras que el PIB trimestral comenzaría a estabilizarse para el segundo semestre del año 2022.

Añade que se sigue observando una liquidez significativa en la economía, pero hubo un cambio en la tasa de crecimiento de la preferencia por liquidez, ya que ha comenzado a disminuir en lo que va del año 2021. Agrega que la demanda de crédito sigue estancada y la situación fiscal sigue sin resolverse.

Muestra a continuación la desagregación del crecimiento de la cartera de crédito de diciembre de 2020 a marzo de 2021 por algunos componentes de mercado en cifras absolutas:

	Mercado	BP	Estatales	Privados	Cooperativas	Mutuales	Financieras	Caja Ande	Banhvi
Saldo Crédito	-35 587	-39 591	32 962	-63 184	11 757	9 525	10 587	3 146	-788

Crecimiento del crédito por linea de negocio (Dic 20 - Mar 21)

Seleccione moneda: Ambas

	Mercado	BP	BN	BCR	BAC	Davivienda	Scotia	Coopenae	Coopervidores	Caja ANDE
Consumo	8 461	-18 638	1 235	-1 109	-3 542	1 009	-5 680	8 910	3 698	12 001
Vivienda	41 706	-7 700	-512	32 040	-830	-527	-921	4 846	-259	2 219
Vehículo	-20 097	45	-3 891	-1 970	-3 302	-212	-3 155	-212	0	-1 031
TC	-47 925	-3 110	-2 724	-1 663	-3 874	-4 288	-12 380	-313	-1 178	-613
Desarrollo	180	274	-1 961	10 516	2 669	165	-23 346	-125	260	0
Empresarial	-104 210	-6 179	-14 341	-748	-73 042	3 606	-1 856	444	-997	0
Corporativo	150 241	-956	-9 726	44 789	100 269	9 988	-11 393	0	0	0
Sector Público	-5 885	244	-5 370	-672	0	-336	0	0	0	0
Sector Financiero	-11 458	1 687	-3 677	-7 253	0	-4 396	0	-299	0	0
Créditos Restringidos	-46 599	-5 257	0	0	-958	0	0	-8 792	-7 007	-9 431
GENERAL	-35 587	-39 591	-40 967	73 929	17 389	5 007	-58 731	4 461	-5 482	3 146

Anota que también preocupa el comportamiento del Banco respecto a otros intermediarios, pues por primera vez en la historia del Banco su saldo es menor que el saldo de todo el sector cooperativo de ahorro y crédito. Hace tres años o más, el crédito de las cooperativas representaba un 70% del total del saldo de crédito del Banco Popular. Sin embargo, a partir de julio del año 2020, se empezó a reflejar una tendencia donde la brecha negativa entre el saldo del sector cooperativo y el del Banco es cada vez mayor.

Ciertamente, si bien el factor de crecimiento se complicó con la crisis sanitaria, es claro que desde periodos anteriores hay elementos que pudieran estar incidiendo, los cuales deben ser revisados.

Explica que, para determinar el crecimiento de cartera del Banco Popular, no se puede utilizar modelos estadísticos de regresión o de series de tiempo en virtud de que se está en un año atípico y se estaría proyectando con información de años típicos el crecimiento del crédito para este periodo 2021. Por tanto, cuando se está ante una situación así, se crea escenarios y, en este caso, se creó 10.000 escenarios donde se tomó desde febrero de 2020 hasta febrero de 2021 el comportamiento de las colocaciones, de las cancelaciones por la tabla de amortización, de las cancelaciones anticipadas, de lo trasladado a incobrabilidad administrativa y de lo que pasa a cobro judicial. Los datos de esos doce meses se ingresan en una herramienta que permite simular distintos percentiles o medidas de posición como sigue:

Escenarios Analizados

	Monto	Probabilidad Acumulada	Crecimiento
Percentil 1%	- 190 337,09	99%	-7,47%
Percentil 5%	- 141 615,27	95%	-5,56%
Percentil 10%	- 111 140,32	90%	-4,36%
Percentil 25%	- 54 948,97	75%	-2,16%
Percentil 50%	15 861,62	50%	0,62%
Percentil 75%	95 868,01	25%	3,76%
Percentil 90%	177 727,47	10%	6,97%
Percentil 95%	227 595,03	5%	8,93%
Percentil 99%	320 696,01	1%	12,58%

Si se elige el percentil 50%, de acuerdo con la distribución que arroja el modelo, el crecimiento del crédito sería para este año de 0,62%. Aclara que hay que tomar en cuenta que ya la Administración presentó aquí una serie de acciones con el fin de mejorar la gestión de colocación, pues se venía colocando aproximadamente ₡800 millones por día y ahora se está colocando ₡1.700 millones por día, para unos ₡35.000 millones por mes.

Sin embargo, en condiciones normales, las cancelaciones mensuales han ascendido a ₡40.000 millones, de manera que para poder lograr ese crecimiento de 0,62% se necesita colocar alrededor de ₡50.000 millones por mes a partir de mayo y hasta diciembre de este año, para un saldo de ₡400.000 millones adicionales a lo que ya se ha colocado en los primeros tres meses.

Enfatiza que el otro aspecto que debe balancearse es la calidad de la cartera que se está gestionando, de modo que desea destacar algunos elementos relacionados con el perfil de las operaciones que actualmente tienen arreglos de pago, porque permiten vaticinar algún comportamiento futuro en términos de si esas operaciones se van a recuperar.

En la siguiente tabla se visualiza los datos solo para la Fase I de COVID-19:

Tipo de beneficio

Tipo Covid	Cant	%Cant	Saldo	%Saldo
A. Ampliación Plazo	36	0,04%	422 282 223,60	0,04%
B. Disminución Tasa	11	0,01%	214 298 870,63	0,02%
C. Periodo de Gracia	26 241	29,76%	334 999 171 408,86	32,01%
D. Dismin. Tasa y ampl. plazo	46	0,05%	472 114 158,23	0,05%
Solo Fase I	61 843	70,14%	710 574 788 407,93	67,89%
Total	**88 177**	**100,00%**	**1 046 682 655 069,25**	**100,00%**

Menciona que las operaciones que se acogieron a algún tipo de arreglo fueron 88.177, de las cuales 26.241 operaciones tienen periodos de gracia, que son las que se están gestionando ahora. Recuerda que primero hubo una moratoria de tres meses, pero esos ₡334.999 millones de saldo son los que empiezan a quedarse en las distintas fases.

En cuanto a cuáles líneas de crédito han utilizado más los arreglos de pago, indica que, dada la estructura del Banco, hay un saldo de ₡509.927 millones en la parte de consumo, mientras que la línea empresarial tiene un saldo de ₡163.217 millones (pymes); la línea de desarrollo, ₡24.831 millones; la línea del Sistema Financiero, ₡31.615 millones y la línea de vivienda, ₡271.054 millones.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de las operaciones por el estado que reflejan en el balance:

Distribución por Estado de la Operación

Estado	Cant	%Cant	Saldo	% Saldo
A. Activa	8 387	9,51%	14 361 016 746,11	1,37%
C. Cancelada	607	0,69%	0,00	0,00%
F. Indemnizada	2 299	2,61%	19 109 726 407,43	1,83%
I. Incobrable	3767	4,27%	12 052 102 805,75	1,15%
J. Cobro Judicial	294	0,33%	6 633 544 414,88	0,63%
P. Arreglo Pago	72 816	82,58%	994 008 979 463,67	94,97%
X. Adjudicada	7	0,01%	517 285 231,40	0,05%
Total	**88 177**	**100,00%**	**1 046 682 655 069,25**	**100,00%**

Muchos se ven beneficiados con los refinanciamientos y arreglos de pago, porque si alguien tiene una operación en incobrabilidad administrativa y tiene otra operación vigente en vivienda o consumo y va a refinanciar, como parte de su arreglo de pago tiene que cancelar la operación incobrable.

Destaca que existe una distribución bastante amplia de los sectores que fueron impactados dentro de la cartera de crédito, de modo que no hay concentraciones significativas por sector.

Menciona que la División de Gestión Cobratoria elaboró un seguimiento de la cartera para apreciar el nivel de riesgo del saldo por días de atraso y en cuanto a si las operaciones recibieron refinanciamientos con moratoria. Si una operación no tuvo refinanciamientos ni moratorias, y muestra un nivel de morosidad menor a 90 días, entonces se ubica en nivel de riesgo bajo (color verde):

Perfil	feb-20		dic-20		mar-21	
	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%
Riesgo Bajo	2 430 674 113 532	93,29%	2 152 221 080 281	81,97%	2 118 946 925 288	81,96%
Riesgo Medio-Bajo	67 793 904 920	2,60%	37 264 788 707	1,42%	245 299 754 261	9,49%
Riesgo Medio	32 624 140 049	1,25%	359 737 900 237	13,70%	152 135 689 619	5,88%
Riesgo Medio-Alto	27 739 083 898	1,06%	31 820 567 996	1,21%	25 173 680 931	0,97%
Riesgo Alto	46 603 566 474	1,79%	44 663 982 759	1,70%	43 858 521 303	1,70%
Cartera Total	2 605 434 808 872	100,00%	2 625 708 319 980	100,00%	2 585 414 571 403	100,00%

Añade que ayer se tomó la decisión de agotar primero la posibilidad de efectuar un refinanciamiento, en un escenario en que las actividades económicas estén operando, pero habría que ver qué sucederá con las nuevas restricciones sanitarias implementadas desde la semana pasada.

A continuación, muestra el reporte de los créditos con saldos mayores a $1 millón, cuya cartera representa un saldo colonizado de ₡455.468 millones (15% de la cartera total):

Nombre	Monto Colones	%	Monto Dólares	%	Total
GOBIERNO	277 340 986 721.66	60.89%	3 929 204 635.75	22.20%	281 270 191 357.41
COOPERATIVAS	108 120 371 374.95	23.74%	4 906 853 205.41	27.73%	113 027 224 580.36
SECTOR PRIVADO	50 494 521 242.82	11.09%	8 860 345 954.08	50.07%	59 354 867 196.90
ASOCIACIONES	17 805 150 585.88	3.91%	-	0.00%	17 805 150 585.88
PERSONA FÍSICA	-	0.00%	-	0.00%	-
MUNICIPALIDADES	1 707 132 305.15	0.37%	-	0.00%	1 707 132 305.15
FUNDACIONES	-	0.00%	-	0.00%	-
TOTAL	**₡455 468 162 230.46**	**100%**	**₡17 696 403 795.24**	**100%**	**₡473 164 566 025.70**
1 Monto Colonizado	*Tipo de Cambio: 615,81*				

Del total de estas operaciones, ₡4.986 millones se encuentran en atraso (1%), pero uno de esos clientes sí está en una situación crítica, porque tiene 33 cuotas en mora.

Procede con la lectura de las conclusiones de este informe:

Se experimentó un incremento en cancelaciones anticipadas a marzo de 2021, focalizado en Banca de Personas y específicamente en la cartera de consumo (61%) y vivienda (27%).

Se evidencia una mayor cancelación de tarjetas a partir del último cuatrimestre de 2020, pero se ha aplicado una estrategia de contención de la cantidad que ha sido eliminada por la Institución, dada la implementación de la estrategia de retención de clientes y a la limitación de la colocación masiva. Anota que las tarjetas que se atrasan son trasladadas a la línea 47 como una operación de crédito normal y también se está implementando los Scoring para tarjetas, lo cual permitirá tener una mayor penetración en ese mercado.

En asocio con el riesgo de recuperación de cartera, se identificó empresas que por un período consecutivo de tres meses han dejado de reportar trabajadores ante el sistema de la Caja Costarricense de Seguro Social y cuyos empleados mantenían al menos una operación de crédito con el Banco (Gestión de Cobro a Patronos abordará la identificación de las empresas que han cerrado sus operaciones por la pandemia).

El 9% de las operaciones descritas en el punto anterior muestra morosidad mayor a 90 días con corte a marzo, pero en enero representaba un 7% y en febrero, un 8%, por lo que podría estarse presentando una tendencia negativa en términos de morosidad.

En cuanto a la exposición que tienen los clientes de Banca de Segundo de Piso ante la Ley contra la usura, en lo relativo a los pagarés aportados como garantía al Banco Popular y donde el deudor tiene un salario menor al mínimo intangible, se logró determinar un nivel de exposición bajo (1% del monto de la garantía aportada).

En materia de gestión de cobro, se evidencia para el primer trimestre un control general de los indicadores de morosidad y estimaciones.

La conformación de los 24 equipos especializados de cobranza deberá valorarse en el corto plazo, a efectos de visualizar su efectividad en la atención especializada de los clientes con problemas de pago.

Para el mes de mayo del presente año se tiene previsto iniciar con el programa de refinanciamiento con medición de capacidad de pago comportamental, de acuerdo con lo aprobado por la Junta Directiva Nacional, elemento fundamental para mejorar las condiciones de cuota de los clientes y así poder acelerar el proceso de recuperación de la cartera.

El reporte de la cartera según el nivel de riesgo refleja que se está dando una disminución en las carteras de alto riesgo. Sin embargo, es un tema que se debe estar monitoreando.

En materia de riesgo operativo, destaca que los tiempos de los *time out* en POS se estabilizaron a partir de febrero 2021. Se habían reportado algunos saltos en el proceso de estabilización de la migración. Sí les preocupó que se están incrementando los planes de mitigación para los riesgos operativos vencidos, de esta manera se le está informando a la Gerencia para que se gestione ante esas áreas para que tengan actualizados esos planes de acción.

Se analizaron los riesgos del PAO, se identificaron 77 riesgos. Ellos se explican por 314 debilidades que podrían materializarse. Con el fin de atacarlas se construyeron 124 planes de mitigación. Debe decir que estos 77 riesgos se asocian a los PAO de cada una de las 15 direcciones del Banco.

Señala que en la migración a T24 las actividades que se han reportado como pendientes de implementarse, con corte a este informe se llevó a cabo la emisión de CDP en la web, también se dio la aprobación por Canales del desarrollo denominado *sesiones concurrentes desde la web transaccional del perfil físico, jurídico, empresarial* y el proceso de inactivación de la sesión de usuario web T24.

Este es el resumen del Informe de Riesgo de marzo 2021 en donde sí se discutió que se debe buscar un adecuado balance en términos de la cartera que hoy se tiene y que ha experimentado arreglos de pago recurrentes. Es necesario poder identificar la viabilidad en el tiempo de esa cartera, con el fin de poder anticipar cualquier impacto en los balances del Banco.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que no entrará en temas técnicos de carácter de riesgo, pues, se hizo una profusa exposición sobre el tema, pero sí quisiera destacar algo que posiblemente no había en meses atrás o en años atrás y es lo que vislumbra como un riesgo del negocio. Este riesgo es precisamente la pérdida sostenida de competitividad en el sector o en la línea de negocio en la que se supone el Banco debería ser líder (el consumo personal).

Sí le gustaría dejar planteada su preocupación al respecto y conminar a la Gerencia del Banco a que se aboque a recuperar esta competitividad que ha venido perdiendo en el sistema como un todo.

Piensa que hay muchas acciones internas que se pueden hacer, enfatiza que se deben abocar mucho a temas de innovación, a la oportunidad con la que se resuelven las solicitudes de crédito, en procurar un crecimiento sano de la cartera más allá de la situación coyuntural que se tiene, el uso de la tecnología, la explotación de los medios como la aplicación. En fin, sabe que se están haciendo trabajos, pero este informe de riesgos presenta una realidad que no se había visto anteriormente.

Puede entender que el BCR e incluso el BAC los supere en crédito corporativo. Le gustaría que hubiera un desempeño diferente en esa línea de negocio, pero también entiende que no es la más relevante ni en la que se tienen más recursos asignados. Cree que en el Comité Corporativo de Riesgo y en la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial se ha visto una gran cantidad de potencial que hay. Con mucha ilusión, indica que se conoció que se le han asignado recursos nuevos y cree que ya pueden estar en condiciones más decentes para competir. Pero lo que es inaceptable es que el Banco pierda su preeminencia y liderazgo en el crédito de consumo, el crédito personal.

Recuerda que este es el Banco de los trabajadores y las trabajadoras sin hacer populismo. Hasta donde sabe no se ha cambiado el objetivo del producto, y este es las personas trabajadoras del país. En este sentido, el Banco Popular debería ser líder, tiene muchísimos recursos y no puede darse el lujo de perder esa posición de liderazgo en el país.

Hay muchos puntos que llaman la atención, pero no redundará en ellos. Los señores Marvin Rodríguez Calderón y Daniel Mora Mora estuvieron presentes en esa sesión del Comité Corporativo de Riesgo. Sin que hoy se esté administrando, pensando únicamente en los riesgos, considera que el negocio es parte de la ecuación. Medirlo y gestionarlo bien les permite hacer una mejor labor y tener un mejor desempeño en toda la organización.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, considera que la pérdida de competitividad del Banco no es de ahora, ya que perdió competitividad hace muchos años atrás y ahora se está tratando de corregir. La muestra es que en el 2020 se tuvieron que dedicar exclusivamente a hacer arreglos de pago. Toda la estructura del Banco estuvo haciendo arreglos de pago en periodos críticos, y si no se hubiera enfrentado en la forma en que se hizo, la entidad no hubiera salido con éxito de este proceso. Hoy con las estimaciones que se hicieron, se documenta que el esfuerzo fue importante por un monto de ₡43.000 millones en el año 2020, ₡25.000 millones de contracíclicas que no usaron más ₡14.000 millones de estimaciones adicionales que hicieron.

Eso que se tenía era un problema, pues, era una estructura acostumbrada a hacer negocios a un proceso y de pronto se detuvo, porque se tuvieron que enfocar al tema de arreglos de pago. Efectivamente, esto es parte de la competitividad y del problema que todos han encontrado.

Ahora bien, especifica lo que están haciendo: se dedicó a un equipo para que siguiera haciendo arreglos de pago, que ha permitido tan solo usar de las estimaciones que se habían estimado cerca de ₡2.000 millones este año, esto es positivo porque los lleva a nivel de utilidades arriba de proyección.

Una vez que se tuvo el reforzamiento de la parte de cobro, que es un refuerzo que le está costando a la empresa casi ₡1.000 millones, a nivel de estimaciones se ve la gran ventaja que están teniendo. Era estratégico hacerlo de esa forma.

Por otro lado, se mejoraron las condiciones de los créditos, se liberó a la fuerza de ventas y pasaron de ₡800 millones diarios a casi ₡1.500 millones, en tan solo mes y medio. Se debería de llegar a ₡2.500 millones diarios para poder alcanzar la meta establecida. Se está trabajando en eso.

Cuando él habla con los directores de las Bancas en el Comité ALCO y les dice: señores, ¿qué más necesitan para potenciar aún más el negocio? Ellos le responden que ya lo tienen todo, poseen la unificación de las bancas y la mejora en las condiciones; ahora lo que deben es ponerse a trabajar.

Puede identificar que los resultados se van viendo y cómo se ha ido deteniendo la diferencia entre las amortizaciones y lo que se está logrando.

Cree también que se tiene mucho más que hacer, por ejemplo, se tiene que recuperar lo perdido y se está en ese proceso, además, deben concentrarse en la retención de clientes.

Cuando en el ALCO se habla de bajar las tasas de interés para retener clientes, lo que se les olvida es que se tiene un balance que se debe mantener, unos indicadores también. No es nada más bajar las tasas de interés para que los clientes permanezcan, porque cuándo pregunta

de cuánto fue el crédito que cancelaron, le responden que con un crédito del 4%. Otro caso es que les pagaron con un crédito del 6% de una disminución de tasas.

Con estos casos considera que el problema no son las tasas de interés, ya que, aunque se ha venido bajando la tasa de interés, esta no es la solución. De esta forma, les solicitó a los dos subgerentes hacerle un planteamiento en una semana para retener clientes, porque con solo el argumento de que se tiene una línea de readecuación de deudas, que es la línea 49, no es cierto que se tendrá la solución.

Lo otro es quién les paga. Las cooperativas son las que le están pagando. Cuando se revisa de dónde vienen los repagos, mayoritariamente vienen de las cooperativas y esto es algo que se debe tener presente con nivel de riesgo mucho más altos a los que el Banco están dispuestos a administrar.

Con esto no quiere ocultar que no hay que hacer, más bien reconoce que se posee una tarea enorme, pero sobre todo en el tema de la competitividad.

Presenta un ejemplo: el plan piloto organizado para la parte de crédito. Hace referencia a cómo se están bajando los tiempos en el otorgamiento de los créditos, de tal forma que se controle desde que el cliente entra, que se le dé seguimiento a cuánto se tarda: en documentar, en el análisis, en la aprobación, en los avalúos, y una vez aprobado, cuánto se dura en la formalización y el desembolso.

Esto que parece tan sencillo y que debería estar en la banca desde hace muchos años, el Banco no lo tiene, y hasta ahora se está implementando. Se hizo un refuerzo total a través de la unificación de las bancas en cuanto al concepto, el criterio y las métricas necesarias para levantar el servicio.

La Presidenta, Sra. Badilla López, cree que es muy valioso resaltar la presentación de este informe, le agradece al Sr. Maurilio Aguilar la exposición del informe. Definitivamente pone en blanco y negro muchas de las preocupaciones que se tienen.

Ella se queda con la expresión del Sr. Rodríguez Calderón de que están conociendo los problemas, están atendiéndolos, pero queda muchísimo por hacer, esto es lo más importante. Revertir esas curvas no es una tarea fácil, pero el propósito es que todos estén enfocados en lo que tienen que hacer según el mapa trazado.

Hay preocupación en esta Junta Directiva. Es importante que se validen estos informes, que se estén comparando constantemente, para que a lo largo de los meses se vaya revirtiendo. Le parece que es parte de la coyuntura mundial.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, reconoce que se está trabajando en eso, muy fuertemente con mucho entusiasmo para poder revertir todos estos procesos. Así se está haciendo, con el compromiso de realizarlo.

Señala que esta situación está presente desde hace muchos años, el Sr. Maurilio Aguilar lo puede afirmar, pero se tiene la convicción de poder revertir este proceso rápidamente y tener mejores indicadores.

Las tasas de interés que se tienen en consumo y en vivienda son tasas que se dieron altas, donde se fijaron pisos a nivel de desembolsos, o sea que se tienen pisos del 10% y 9%, además, de un peso administrativo de tal tamaño que no les permite hace el ajuste de tasas de interés en forma inmediata, porque se tiene una grasa que se debe desaparecer en el tiempo.

Coincide con los directores en que se debe transformar rápidamente al Banco.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que a ella le gusta ver la estrategia, cuáles son las metas y cuáles son los resultados, porque cree que los discursos siempre se han dado. En el caso de haber unido a las bancas, pregunta cuál fue la meta y cómo se va con ese resultado, qué factores favorables se han dado para que se justifique la estrategia de la unión de las bancas, y así con una serie de todos los elementos o las acciones que plantea el Sr. Marvin Rodríguez.

A ella le gustaría ver esto en una matriz y conocer su evolución en el tiempo, porque si no se va a puro discurso. Por ello, se podrá conocer los resultados y adónde se deben hacer las mejoras para que esto evolucione.

Enfatiza en que la Junta Directiva pueda ver la evolución de las estrategias que está planteando la Administración, porque si no se van a puro discurso. Cuestiona desde hace cuánto se informó de la integración de las bancas, de la Banca Comunitaria, y así una serie de asuntos.

A ella le gustaría ver resultados y que realmente el Banco esté caminando con un norte bien definido, porque si no siempre se van a ir a puro discurso. Anota que los señores Marvin Rodríguez, Juan Francisco Rodríguez y Daniel Mora hablan de lo mismo, de los indicadores, pero no hay evolución.

Reitera que su lógica para ver resultados es matricial.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le pregunta al Sr. Marvin Rodríguez si desea aportar algo más.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, expresa que él no es una persona de discursos, su vida profesional es de resultados. En la próxima sesión presentará el plan piloto que terminaron, para mostrar las métricas que no existían en un banco que va a cumplir 52 años y los resultados que se están teniendo a nivel de la gestión de crédito. Se refiere también a los resultados que acaba de presentar el Sr. Maurilio Aguilar en el tema de arreglos de pago, son realidades se han trabajado muy fuertemente, si no se hubiera concretado así se tendría otra situación.

Tiene razón lo dicho por la Sra. Margarita Fernández en cuanto a pasar de las palabras a los hechos.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, considera que todos están pidiendo resultados. En días anteriores, se hablaba de hacer una revisión del Plan Estratégico para conocer por dónde se iba. Esto es parte de lo que se ha estado conversando. Por ejemplo, que se indique que el Plan Estratégico tiene estos objetivos para el año 2021 y se va por la mitad, con el fin de saber si se logró salir o se quedaron en la línea de salida.

No ha venido a esta Junta Directiva la respuesta de esta solicitud.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que hace unos días vieron la revisión del Plan Estratégico.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, dice que es cierto, pero no se ha presentado el porcentaje del avance puntual de este año. Quisiera visualizar el avance.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez enfocarse en brindar ese informe de los resultados de las iniciativas que se han hablado y definitivamente todos están esperando ver las variaciones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, expresa estar totalmente de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que realmente la situación es crítica, hay mucha ansiedad, esta Junta Directiva en conjunto con la Gerencia son los principales responsables. De verdad que se le debe poner mucha atención.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que este documento se presentará el lunes o el miércoles siguientes.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el Informe Mensual de Riesgo correspondiente a marzo de 2021 e instruir a la Administración para que implemente sus recomendaciones.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el Informe Mensual de Riesgo correspondiente a marzo de 2021 e instruir a la Administración para que implemente sus recomendaciones, las cuales indican textualmente:**
>
> **Riesgo Financiero**
>
> - **Elaborar un balance desde el punto de vista del crecimiento y la calidad de la cartera, tomando en cuenta la incertidumbre y el poco crecimiento del crédito, en el sentido de que lo importante es mantener un activo productivo sólido y sostenible en el tiempo, y no asumir riesgos mayores en un contexto de gran incertidumbre.**
>
> - **Respecto al crecimiento del crédito, se considera prudente que la Subgerencia de Negocios analice las acciones a tomar a efectos de controlar elementos tales como la cancelación anticipada de operaciones en las Carteras de Consumo, Vivienda y Empresarial, con el objeto de identificar si existen acciones adicionales que la institución pueda tomar ante la fuerte competencia por la atracción de clientes de las instituciones del sector financiero.**
>
> - **Adicionalmente, es importante que en un plazo no mayor a tres meses se analice el resultado de la aplicación de la propuesta de negocios aprobada por Junta Directiva para retención de clientes, a efectos de valorar su efectividad.**

- **Dado el riesgo ante la implementación de la Ley de Usura y la identificación de deudores a los cuales ya no se les aplica la deducción de planilla, se considera prudente que la gestión de cobro valore la conveniencia de aplicar un mecanismo de seguimiento o acompañamiento proactivo a este tipo de clientes, de tal forma que se mitigue el potencial deterioro y afectación en la calidad de la cartera.**

- **Asimismo, se considera importante poner atención a las empresas que, por un período consecutivo de tres meses, han dejado de reportar trabajadores ante el sistema de la CCSS, y que a su vez los empleados mantengan al menos una operación de crédito. Al respecto se considera prudente que el Área de Gestión Cobro a Patronos aborde la identificación de aquellas que han cerrado sus operaciones.**

- **En virtud de los riesgos evidenciados en la recuperación de la cartera de crédito, se considera prudente que la estrategia de gestión de cobro considere la identificación de los clientes de crédito que hoy muestran señales de difícil recuperación, a efectos de determinar a ciencia cierta cuáles clientes podrían estar abandonando su actividad productiva, fundamentalmente en lo relativo a la Cartera Empresarial y Desarrollo, y tomar las acciones pertinentes.**

- **Dada la incorporación de los grupos de gestión de cobro, se considera importante monitorear en forma mensual el resultado obtenido por dichos equipos de trabajo, por lo que sería importante que la División de Gestión Normativa proponga los indicadores objetivos de costo-beneficio para valorar la eficacia de esta medida.**

Riesgo Operativo

- **Se estará gestionando con las áreas que tienen planes vencidos la justificante y el nuevo plan de mitigación y se comunicará al nivel jerárquico superior para su conocimiento y aprobación.**

- **Como parte de las actividades de soporte y atención a sistemas en ambiente de producción se debe considerar dentro de la operativa los procesos de Monitoreo integral del estado de la plataforma asociada al *Core Banking*.**

- **Análisis de vulnerabilidades de los componentes de la Infraestructura de T24, particularmente, los ambientes correspondientes a ambientes TCIB físico, corporativo, T24 y FCM.**

Todo lo anterior según lo establecido en el acuerdo SUGEF 02-10, artículo 13, inciso b y en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo 183, sesión 5624". (402)
(Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-126-2021-Art-3)

ARTÍCULO 7

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5826 hasta las 7:20 p. m., a fin de conocer los puntos 4.2.2, 5.1 y 5.2 agendados para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5826 hasta las 7:20 p. m., a fin de conocer los puntos 4.2.2, 5.1 y 5.2 agendados para esta sesión". (403)

ARTÍCULO 8

4.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, los oficios DRF-194-2020 y DRF-051-2021 mediante los cuales la División de Riesgo Financiero da atención al inciso 3 del acuerdo JDN-5687-2019- Acd-898-art-5, en el cual se le solicitaba a esa Dirección dar seguimiento e informar trimestralmente a esta Junta Directiva sobre el impacto de las modificaciones al Reglamento de Negociones de Pago en los indicadores de crédito y de cobro.

Además, recomienda derogar el inciso 3 del acuerdo JDN-5687-2019-Acd-898-art-5, en virtud de que, en adelante, este análisis será incorporado de forma trimestral en el Informe Mensual de Riesgo. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-127-2021-Art-4)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, precisa que este es un acuerdo de la Junta Directiva Nacional cuando aprobó las reformas al Reglamento de negociaciones de pago. Había solicitado informar trimestralmente sobre los resultados de esos esfuerzos de arreglos de pago. Aclara que esto no tiene que ver con las moratorias por el COVID-19, sino que son los arreglos normales.

Este es un informe desde noviembre 2020 hasta febrero 2021. Informa que se han hecho 9.054 arreglos por un saldo de ₡56.609 millones. La distribución por las distintas carteras: ₡10.000 millones en personal hipotecario, desarrollo (pequeña y mediana empresa), vivienda.

Lo más importante y el objetivo por el que se pretende implementar estos mecanismos para que las personas puedan ajustar sus flujos a los requerimientos financieros es determinar qué porcentaje de esos arreglos financieros se mantienen al día.

Informa que el 82% de ese conjunto de arreglos, que casi suman 9.000 operaciones, se encuentra al día. Esta es una estadística que se ha venido confirmando a lo largo de la historia del Banco, desde hace más de 10 años en donde una de cada cuatro operaciones, que se arregla, es la que se empieza a atrasar y cuatro se ponen al día y se mantienen así. Entonces, si no se le hubiera dado ese arreglo de pago, probablemente se tendrían más operaciones atrasadas. Esta es la principal conclusión del informe.

Después se hizo un análisis de cosechas, es claro que conforme el arreglo de pago va madurando en el tiempo, se incrementa el riesgo de que el cliente empiece a tener atraso. Por ejemplo, la cosecha más antigua está conformada por los arreglos que se hicieron en noviembre 2019, tendría 17 meses.

Cuando se hacen arreglos de pago todas las operaciones están al día, en el análisis se notó que conforme se iba madurando la operación empieza a tener algún tipo de desfase, entonces, al mes 10 el 50% de esas operaciones cuyos arreglos se hicieron en noviembre 2019 estaban con atrasos de cero a 30 días, siempre en un rango aceptable.

A partir de ahí se empezó a ver una mejoría y se ubica un 70% de esta cosecha en esa condición.

Otro elemento importante es que la cosecha más nueva que se está monitoreando es la de agosto, para tener una serie por lo menos de seis meses para observar su conducta. Lo que destaca es que el nivel de conducta de esta cosecha de agosto comparada en cada momento de antigüedad con las otras cosechas es mejor, y esto es positivo. Incluso con ocho meses de antigüedad, un 85% se encuentra con este rango de atraso, mientras que la primera cosecha con ese nivel de antigüedad de ocho meses se tenía un 75%.

Concluye que con los arreglos de pago se está propiciando que un porcentaje elevado de las operaciones se mantengan al día, y conforme se van haciendo arreglos de pago más recientes se tiene un comportamiento mejor desde el punto de vista de atraso.

El comportamiento de esas cosechas con 31 a 61 días de atraso, el 10% de la cartera que se le hizo arreglos de pago en noviembre 2019 se ubica con atrasos de más de 31 días y menos de 60. En las cosechas de 61 a 90 días, la que preocupa es la que está en el rango de más de 90 días. Esto es lo que se quiere evitar, es el punto de inflexión para poder tipificar una operación con problemas, de hecho, Basilea considera a una operación con atrasos mayores a 90 días por *default*.

Un poco menos del 20% de la cosecha colocada de noviembre 2020 tiene un atraso mayor a 90 días. Pero si se ve la cosecha más reciente, con ocho meses, menos del 5% de las operaciones de arreglos de pago que se hicieron en agosto pasado están con mora mayor a 90 días.

En conclusión, se estableció que estos arreglos de pago permitieron a un porcentaje muy importante de clientes regularizar su situación de pago. Un 82% de las operaciones desde noviembre 2019 mantiene niveles de mora menor a 30 días. Estas operaciones tuvieron arreglos de pago, pero no moratorias.

Por líneas de negocio, la que muestra niveles de menor estabilidad en la mora y que recibieron arreglos de pago es la línea de desarrollo; indica que aquí se encuentran las pymes. Tienen un nivel de deterioro un poco mayor al promedio.

Este es el informe sobre la efectividad de las modificaciones al Reglamento de negociaciones de pago.

En el Comité Corporativo de Riesgo se comentó sobre la posibilidad de derogar el inciso 3) del acuerdo 898 de la sesión JDN-5687-2019, ya que ese seguimiento se está incorporando en el informe de Riesgos de manera trimestral. Esta sería una recomendación para esta Junta Directiva.

Queda atento por si hubiera preguntas de la presentación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si existe alguna observación.

Al no haber, mociona para:

1. Dar por recibido los oficios DRF-194-2020 y DRF-051-2021 mediante los cuales la División de Riesgo Financiero da atención al inciso 3 del acuerdo JDN-5687-2019- Acd-898-art-5, en el cual se le solicitaba a esa Dirección dar seguimiento e informar trimestralmente a esta Junta Directiva sobre el impacto de las modificaciones al Reglamento de Negociones de Pago en los indicadores de crédito y de cobro.

2. Derogar el inciso 3 del acuerdo JDN-5687-2019-Acd-898-art-5, en virtud de que, en adelante, el análisis impacto de las modificaciones al Reglamento de Negociones de Pago en los indicadores de crédito y de cobro será incorporado de forma trimestral en el Informe Mensual de Riesgo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido los oficios DRF-194-2020 y DRF-051-2021 mediante los cuales la División de Riesgo Financiero da atención al inciso 3 del acuerdo JDN-5687-2019-Acd-898-art-5, en el cual se le solicitaba a esa Dirección dar seguimiento e informar trimestralmente a esta Junta Directiva sobre el impacto de las modificaciones al Reglamento de Negociones de Pago en los indicadores de crédito y de cobro.**
>
> **2. Derogar el inciso 3 del acuerdo JDN-5687-2019-Acd-898-art-5, en virtud de que, en adelante, el análisis impacto de las modificaciones al Reglamento de Negociones de Pago en los indicadores de crédito y de cobro será incorporado de forma trimestral en el Informe Mensual de Riesgo". (404)**
> (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-127-2021-Art-4)

ARTÍCULO 9

5.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento, el oficio GGC-296-2021 con el Informe de Cumplimiento del Programa de Gestión de Ética Institucional con corte al II semestre del 2020. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-62-2021-Art-8)

La Presidenta, Sra. Badilla López, le consulta al Sr. Gilberth Díaz si en la Comisión de Pautas este documento se revisó a profundidad.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, responde afirmativamente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por conocido el oficio GGC-296-2021, mediante el cual se remite el Informe de Cumplimiento del Programa de Gestión de Ética Institucional con corte al II semestre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-296-2021, mediante el cual se remite el Informe de Cumplimiento del Programa de Gestión de Ética Institucional con corte al II semestre del 2020". (405)**
> (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-62-2021-Art-8)

ARTÍCULO 10

5.2.- El Comité Corporativo de Riesgo, remite, para análisis la Calificación de Fitch Ratings del Banco Popular y de Desarrollo Comunal a mayo de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-16-ACD-132-2021-Art-5)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CCR-16-ACD-132-2021-Art-5, mediante el cual el Comité Corporativo de Riesgo, remite la Calificación de Fitch Ratings del Banco Popular y de Desarrollo Comunal a mayo de 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo CCR-16-ACD-132-2021-Art-5, mediante el cual el Comité Corporativo de Riesgo, remite la Calificación de Fitch Ratings del Banco Popular y de Desarrollo Comunal a mayo de 2021". (406)**

Finaliza la sesión al ser **LAS DIECINUEVE HORAS CON VEINTE MINUTOS.**

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5827

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTISIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y SEIS MINUTOS del LUNES DIECISIETE DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además, el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se hace la comprobación del cuórum.

El Director, Campos Conejo, felicita a los contadores y contadoras, pues hoy se celebra el día de esa profesión.

Se procede a conocerse el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n°5825.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asamblea de Accionistas.

4.1.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. eleva, para análisis, el Informe de Gestión Trimestral correspondiente a marzo de 2021. Lo anterior en atención al acuerdo JDN-4864-Acd-355-2011-Art-8. (Ref.: Acuerdo JDPS-325-Acd-184-2021-Art-5)

5.- Asuntos Resolutivos

5.1.- Asuntos de Comisiones.

Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca Empresarial

5.1.1.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca para el Desarrollo Empresarial eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión Trimestral de la Banca Empresarial y Corporativo, la Banca Social y del Fodemipyme, correspondiente al primer trimestre 2021, en atención de su acuerdo 183, inciso 7) de la sesión 5624-2019. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-Acd-39-2021-Art-9)

5.1.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca para el Desarrollo Empresarial eleva, para conocimiento, los Planes Estratégico y Operativo para el año 2021 de la Dirección del Fodemipyme, y se recomienda dar por cumplido lo indicado en el acuerdo JDN-5804-Acd-138-2021-Art-8. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-Acd-37-2021-Art-7)

5.1.3.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca para el Desarrollo Empresarial eleva, como tema informativo el oficio GGC-511-2021 (Plan de Trabajo para la auditoría operativa sobre la eficiencia y eficacia del servicio de financiamiento con recursos del FOFIDE del Sistema de Banca para el Desarrollo) y se recomienda dar por atendido el inciso 2) del acuerdo 1148 de la sesión 5792.
(Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-ACD-36-2021-Art-6)

Comité Corporativo de Auditoría.

5.1.4.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, las proyecciones financieras ajustadas a marzo para el periodo 2021. (distribuido en sesión 5826) (Ref.: Acuerdo CCA-11-ACD-76-2021-Art-5)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

5.1.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración y con el visto bueno de la comisión, la propuesta de modificación del artículo 14° y la creación de un transitorio IV del Reglamento de Negociaciones de Pago, así como la modificación del artículo 5° y derogatoria del artículo 12° del Reglamento para la Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad, Desvaloración o Deterioro, avalada por la Dirección Jurídica mediante los oficios DIRJ-2358-2020, DIRJ-0093-2021 y DIRJ-0390-2021. (Ref.: Acuerdo CTAJ-8-ACD-33-2021-Art-2)

5.2.- Correspondencia Resolutiva.

5.2.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento, el oficio GGC-197-2021 con el Informe de Gestión Legislativa con corte a enero 2021. Asimismo, se recomienda trasladarlo a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para su información. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-61-2021-Art-7)

5.2.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, y el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, remiten para valoración y visto bueno la propuesta de capacitación anual en materia de Gobierno Corporativo. (distribuido en sesión 5826) (Ref.: Oficio SJDN-578-2021)

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada María José Corrales Chacón, por su designación como Jefa de Fracción del Partido Liberación Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-669-2021)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Silvia Hernández Sánchez, por su designación como Presidenta del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-670-2021)

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Eduardo Cruickshank Smith por su designación como Jefe de Fracción del Partido Restauración Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-677-2021)

6.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Laura Guido Pérez, por su designación como Jefa de Fracción del Partido Acción Ciudadana de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-678-2021)

6.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Pablo Heriberto Abarca Mora por su designación como Jefe de Fracción del Partido Unidad Social Cristiana de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-679-2021)

6.6. El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Walter Muñoz Céspedes por su designación como Jefe de Fracción del Partido Integración Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-680-2021)

6.7.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado José María Villalta Flores por su designación como Jefe de Fracción del Partido Frente Amplio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-681-2021)

6.8.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Jonathan Prendas Rodríguez por su designación como Jefe de Fracción del Partido Nueva República de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-682-2021)

6.9.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Carlos Avendaño Calvo por su designación como Vicepresidente del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-683-2021)

6.10.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Rodolfo Peña Flores por su designación como Primer Secretario del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-684-2021)

6.11.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Xiomara Rodríguez Hernández por su designación como Segunda Secretaria del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-685-2021)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

2.- Asuntos de Presidencia.

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5825.

El Director, Sr. Espinoza Guido, menciona que tiene un par de correcciones de forma.

En la página 9, línea 3, en lugar de "mercado" es "mercadeo", se refiere el Informe de salud de marca.

En la página 18, línea 33, la palabra intención está escrita con "s" y lo correcto es con "c".

Agrega que en cuanto a la página 20, línea 38, recuerda que se estaba hablando del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM), pero se consignó por error "IBM".

Indica que en la página 22, línea 40 también se estaba hablando de la herramienta del BI, acrónimo de *Business Inteligence*, pero se consignó "BIA".

Asimismo, en la página 34, línea 11, en lugar de "efecto" es "método", pues estaba hablando del método de participación que utiliza el Banco Popular para registrar los resultados de las subsidiarias en sus estados financieros.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar, con las modificaciones señaladas, el acta de la sesión ordinaria No. 5825, celebrada el 10 de mayo del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar, con las modificaciones señaladas, el acta de la sesión ordinaria No. 5825, celebrada el 10 de mayo del 2021". (410)**

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide al Sr. Marvin Rodríguez Calderón que se refiera al proyecto de evaluación del desempeño, con el fin de que la Junta Directiva conozca sobre todo el esfuerzo que ha realizado y la importancia de este.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que, en cuanto al Sistema de Evaluación del Desempeño, en el Banco Popular se estuvo gestionando un proyecto desde hace varios años atrás, pero, lamentablemente, no se pudo concretar.

Añade que la última gestión realizada por parte de la Dirección de Capital Humano y de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos se relacionaba con la utilización de alguno de los contratos marco con la empresa Oracle o Microsoft, pero cuando revisaron el alcance de dichos contratos comprobaron que no era suficiente.

Por lo anterior, se trasladó la propuesta a la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos para construir el caso de negocio. De esa División recibieron una propuesta que no es aceptable, la primera propuesta hablaba de que requería más de 180 días para la elaboración del caso de negocio, después de ajustó a 180 días, pero tampoco se aprobó.

Agrega que con el soporte actual se empezó a trabajar en un proyecto de análisis de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos y para ello, el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, asignó a cuatro personas de esa Dirección, de estas

personas, la Sra. Marcia Padilla Alfaro es la líder del proyecto para analizar ese proceso. Además, se revisarán las razones por las cuales se requiere de tanto tiempo para el caso de negocio.

Expresa que lograron introducir un proyecto bien interesante, por medio del cual, se están replanteando las acciones de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos y contemplarán el proyecto del Sistema de Evaluación del Desempeño, dado que es de gran importancia para el Banco Popular. Ese plan piloto ya se está trabajando y esperan acortar los plazos planteados en un inicio.

Posteriormente, se enfocarán en el proceso de contratación administrativa y en decidir los mecanismos de metodologías ágiles para acortar los tiempos.

Reconoce el aporte de la Dirección Corporativa de Riesgo con la dotación de esos cuatro recursos humanos quienes trabajarían a tiempo completo en ese tema.

Considera que pronto ya podrán contar con el caso de negocio, plantearían las fechas finales y se presentaría a esta Junta Directiva el resultado del plan piloto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, estima que ese tema es de gran importancia, principalmente porque se ha conversado bastante en esta Junta Directiva acerca de la necesidad de contar con ese insumo para realizar una medición correcta y confiable y así, tener total seguridad de la forma como se evalúa el cumplimiento de metas por parte del personal del Banco.

El Director, Sr. Espinoza Guido, señala que este proyecto es un caso de negocio y además, se está presionando para que este tipo de herramientas se obtengan en un menor tiempo para conocer pronto la situación y agilizar la toma de decisiones.

Además, recalca que el Sr. Marvin Rodríguez externó su preocupación de que la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos del Banco Popular debe mejorar su desempeño; sin embargo, le gustaría saber si desde la Gerencia General Corporativa se ha planteado alguna propuesta en ese sentido y cuándo podrían conocerla en esta Junta Directiva. Destaca que esa área es de enorme relevancia e impacto para el Banco Popular.

La Presidenta, Sra. Badilla López, coincide con las palabras del Sr. Raúl Espinoza y considera necesario conocer al respecto para que esta Junta Directiva le pueda dar seguimiento a ese tema, porque desde hace mucho tiempo se está planteando una posible ruta para mejorar esos procesos, pero no se han conseguido los resultados esperados.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, manifiesta que, producto del análisis realizado, se determinó que existe mucha duplicidad de funciones, documentación diferente y, por tanto, atrasos.

Así las cosas, en este momento están trabajando en dos temas; uno es la contratación del Jefe de Proyectos, pues actualmente está de forma interina, dado que el proceso interno no obtuvo buenos resultados y por ello, el concurso se hará externo para contar con un recurso más capacitado como Jefe de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos.

Expresa que el segundo objetivo es presentar a esta Junta Directiva en un mes un resultado más concreto del estudio del personal de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos, pues deben decidir qué se requiere en dicha área. Considera que lo más adecuado sería contar con un *Project manager*, pero solo con rol de líder, porque toda el área debe trabajar en los proyectos y apoyarse en ese *Project manager*.

Como resultado de esas acciones, se revisarán los proyectos y la contratación de las tercerizaciones. Reitera que en un mes presentará los avances y mejoras al respecto, así como la definición de la ruta.

Aclara que no culpa solo a la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos, puesto que otras áreas también no colaboran lo suficiente, porque cuando se requiere una información no se recibe a tiempo y al final el liderazgo se asigna al *Project manager* como un mecanismo para buscar responsables.

De ese modo, cuando hay proyectos con tantos atrasos como estos, se suele decir que es un área específica la responsable de no impulsarlo de manera adecuada, pero cuando se observa que el error no es por el rol de contratos, se hubiese esperado tener toda la información del caso de negocio realizado por el área responsable, pero no se obtuvo.

Comentan que están buscando una licencia para 4.000 personas y eso encarece los procesos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide que quede como un compromiso de la Gerencia General Corporativa.

ARTÍCULO 4

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que el próximo jueves 19 de mayo de 2021, la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily se reunirá con miembros de la Junta Directiva a las 3:00 p.m. El tiempo otorgado fue muy pequeño y no se envió convocatoria a todos los directores, pero se ampliará dicha convocatoria para que quienes tengan disponibilidad puedan participar.

Considera muy oportuna esa reunión dado que están iniciando sus labores y espera seguir más adelante con algunas otras Juntas de Crédito Local.

ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, en relación con el tema expuesto en una sesión anterior sobre la encuesta de salud de marca, comenta que el Sr. Marvin Rodríguez Calderón había indicado que el Banco Popular ya estaba trabajando en ese tema y quedó consignado en el acta que en una próxima sesión de esta Junta Directiva se presentaría el Informe con corte a marzo.

Reconoce que él les da seguimiento a sus intervenciones y, por tanto, recuerda que ese es un tema sumamente importante y espera su revisión, con el fin de conocer la percepción de los clientes y de los no clientes, pues están en una coyuntura muy importante y cualquier ajuste que se necesite plantear, la Junta Directiva podría apoyar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que lo solicitó al área de Mercadeo para incluirlo en la agenda de una sesión de la Junta Directiva y ya lo recibió, pero primero desea revisarlo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que, probablemente, para el próximo miércoles o lunes se incluirá ese tema en la agenda de esta Junta Directiva.

ARTÍCULO 7

5.1.1.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca para el Desarrollo Empresarial eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión Trimestral de la Banca Empresarial y Corporativo, la Banca Social y del Fodemipyme, correspondiente al primer trimestre 2021, en atención de su acuerdo 183, inciso 7) de la sesión 5624-2019. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-Acd-39-2021-Art-9)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y ocho minutos** se unen el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega; el Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Heiner González Ramírez; y el Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Omar Sánchez Lizano.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, explica que este informe atiende un acuerdo de la Junta Directiva, el cual indica que los informes se deben presentar en la tercera semana de enero, abril, julio y octubre.

No obstante, ya se están haciendo algunas otras diligencias para tratar de poner esa meta al día. De la meta total ya se ha colocado el 19%, y resta colocar en Fofide el 81% en lo que queda del año. En lo que respecta al microcrédito, hay una meta que dice que al menos el 25% de los recursos que se colocan en Fofide deben ser colocados en microcréditos. En realidad se tiene un 28%, por lo que esa meta se va cumpliendo a cabalidad.

Además, en microfinanzas también se registra una colocación de cuatro créditos en mujeres, por lo que a nivel de estos programas hay una representación mayoritaria.

La Directora, Sra. Fernández Garita, observa que los porcentajes de colocación están bajos, principalmente en la línea de Fofide. Pregunta qué opinan sobre las nuevas políticas que desde la Subgerencia de Operaciones se han traído a esta Junta Directiva para flexibilizar la colocación de nuevos créditos, pues si esas políticas que se han dictado no están teniendo el efecto deseado, entonces le gustaría que esta Junta Directiva se entere al respecto, ya que le gustaría saber si eso realmente está ayudando a que las personas se acerquen a las oficinas y se les está dando un servicio adecuado.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, dice que se han hecho algunos esfuerzos para dividir los procesos de crédito, así como los análisis de la parte de ventas y demás. La semana pasada se inició con un rol distinto, sobre todo con la colocación de créditos en el grupo 2, es decir, créditos menores a ₡100 millones y se cambió un poco la metodología para pasar a utilizar

certificaciones de ingreso en vez de estar haciendo flujos de caja, pero también se adelgazaron los expedientes con el fin de que esto sea un poco más expedito e incorporar algún otro personal de categorías menores en la fuerza de ventas de Banca Empresarial, que son las categoría 17.

Espera que dentro de poco tiempo se empiece a sentir los efectos de esa política, sobre todo para que sea un poco más ágil, pues el problema nunca ha sido el mercado, ya que lo que más sobra son personas con ingresos propios, sino un tema de proceso, por lo que espera que con esta última acción se pueda obtener un mayor resultado y se pueda incrementar la capacitación. Igualmente se tiene algún programa de capital de trabajo que se está tratando de rehabilitar, lo que podría ayudar a otorgar un crédito de forma más expedita a un grupo precalificado de empresarios.

La Directora, Sra. Fernández Garita, desea que eso cambie, porque hay muchas quejas de las oficinas, pues siempre se habla de la oportunidad y de la eficiencia en el crédito, pues hay personas que con la pandemia están necesitando de capital de trabajo y no lo tienen, ya que no hay un adelgazamiento en el expediente sin poner en riesgo a la institución. Las capacidades de respuesta son muy lentas aun cuando hay políticas de flexibilización que se han tomado.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, agrega que más adelante se informará cómo se va evolucionando un poco en esto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que le gustaría saber cuáles son las oficinas que se están quejando, pues las que deben plantear los arreglos y cumplir con las políticas y la gestión que se está llevando a cabo son cada una de estas, de modo que le gustaría conocer los reclamos para ver los temas específicos.

Se ha venido con una gestión de flexibilización desde la Gerencia y las Subgerencia, y se está viendo en el Comité ALCO y es donde se está planteando la disminución de las tasas de interés, los productos, la flexibilización, las mejoras, instrucciones específicas al Área a cargo del Sr. Juan Carlos Li Guzmán para que mejoren los procesos de análisis.

Se están revisando algunos temas adicionales que se están fortaleciendo para la retención de los clientes, pero cada una de las áreas debe hacer algo. Si Banca Empresarial no está generando, y se está detrás de ellos es para que traiga la lista de clientes y se pongan detrás para que los análisis se hagan rápidamente.

Solo una de las empresas, por lo que él personalmente ha estado detrás de eso para que se aceleren los procesos de análisis, así como en la parte de formalización. La gestión se está haciendo, los resultados se van a ver, y el miércoles se verán las acciones que se están tomando, pero cada oficina tiene la responsabilidad de cumplir metas y salir a buscar el negocio. Tampoco es que no se está haciendo nada, sino que hay mucha actividad para lograr las metas, que son importantes,

La Directora, Sra. Fernández Garita, externa su compromiso de remitirle el nombre de las oficinas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que eso ayudaría mucho, pues muchas veces las personas muy fácilmente dicen que no alcanzan las metas, pero no se preguntan el por qué. Personalmente él ha tenido que ver la razón por la cual los análisis de crédito no salen, a replantear operaciones, a ver formalizaciones y a rescatar operaciones, que de acuerdo con el análisis de crédito se pueden hacer, pero se efectuaron con documentación vieja.

Ninguna oficina puede externar su preocupación, por lo que le gustaría saber cuáles son esas oficinas para preguntarles a esos gerentes la razón de su preocupación y por qué no se activan.

El Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. González Ramírez, manifiesta que el programa de mujeres empresarias todo es colocado en mujeres en todos los sectores económicos, es decir, en la parte agropecuaria, comercio, industria y servicios, además, lo hacen en todas las provincias del país.

Aprecia que el programa posee una cobertura total, y precisa que al cierre del primer trimestre ya llevan 33 operaciones donde la mayoría de ellas, están colocadas también en mujeres. Considera que este es uno de los mejores programas que tienen para esas poblaciones.

Como propuesta de acuerdo recomienda dar por recibida la calendarización de los informes, además, los informes de operación del Fondo de Financiamiento para el Desarrollo Fofide, también destaca el acuerdo relacionado con el corte realizado para informar lo realizado en los programas con enfoque de género.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano, explica que el informe que presentará se crea con corte al 31 de marzo del 2021, reconoce que hay datos que ya han mejorado sustancialmente en lo que llevan del año. Informa que en el mes de enero aún tuvieron algunos temas que resolver en cuanto a negociaciones de pago que se les vencían a algunos clientes.

Aprecia que a la totalidad en esta cartera se le hizo negociaciones de pago y debió ser atendida en su totalidad.

Menciona el primero de los tres fondos: FEVI que es el fondo de vivienda, explica que a marzo apenas iniciaban con la colocación, hay toda una estrategia en la Gerencia y Subgerencia de Negocios en conjunto con las tres bancas, muy especialmente con la Banca de Personas en temas de vivienda.

Amplía que están haciendo una oferta de vivienda con unas tasas muy atractivas desde FEVI que son del 4,5%; señala también las propuestas que se realizan en estos días a nivel del ALCO y reporta que realizan un trabajo en conjunto para mejorar la colocación. Recuerda brevemente que este fondo atiende especialmente a aquella población que no tiene la posibilidad de ser sujeto de crédito en la banca tradicional.

Comenta que han elevado a la Subgerencia y a la Gerencia para analizar en esta Junta Directiva, la distribución de las utilidades que es un 15% y si este Órgano Director así lo aprueba, estarían disponiendo de aproximadamente ₡2.000 millones que les permitiría atender el inventario que poseen también otros proyectos importantes que han prospectado tanto en crédito directo como crédito de segundo piso para atender las microfinanzas.

Hace referencia a los beneficiarios por género, observa que en FEDEE, el mayor porcentaje, un 68%, lo abarcan los hombres, pero en FAVI y FEVI, muchas son jefas de hogar y el porcentaje abarca un 52% mientras que el 48% corresponde a hombres. Confirma que hay 29 beneficiarios reales.

Pasa a aspectos de pignoración, reconoce que al principio costó un poco, Este producto es realmente muy bueno, rota mucho, explica que lo llevan con las llamadas *cédulas nuevas*, es decir, se lleva un control de clientes nuevos para dar mayor oportunidad a otras personas y por supuesto cuidar la cartera que tienen.

A esa fecha se colocaron 453 operaciones, el 67% son mujeres y un 33% son hombres; precisa que en este rubro no tienen ningún problema en la meta que se han propuesto.

Acota que lo anterior es parte de los proyectos que ya están sobre todo en el Artículo 59, aprecia que han reforzado muchísimo esta área y ha mejorado mucho la imagen que tenía el Banco en temas de proyectos de vivienda de interés social. Menciona también la mejoría en tiempos de respuesta, comenta que aún están en proceso de hacer más mejoras y reforzar el equipo, pero realmente han logrado muy buenos resultados en esta parte.

Indica que se incluyen las zonas costeras, especifica Río Jiménez, Chilamate, que ya están ingresados y reporta que con estos proyectos y con las soluciones para 314 familia, el 75% de los beneficiados serían mujeres. Confirma que la vivienda de interés social es muy buen tema especialmente en estos tiempos.

Recuerda que no están frente a un aspecto puramente de colocación, es un tema de proyectos y de cuánto impactan a las familias y a las personas más que cuánto colocan en productos y servicios. Ciertamente, la colocación y la integración son importantes porque corresponde a la bancarización e inclusión financiera, pero se trata de impactar a las familias, a las microempresas con estos fondos. Anota que ese es su objetivo principal para luego pasarlo a la cartera activa del Banco.

Finaliza su presentación y se pone a disposición de este Órgano Director para cualquier pregunta que se tenga.

Al ser las **dieciocho horas con cuatro minutos**, finaliza su participación virtual, el Jefe de la División de Banca de Desarrollo Empresarial, Sr. Heiner González Ramírez.

La Presidenta, Sra. Badilla López, anota que el Director, Sr. Espinoza Guido, y su persona analizaron este tema con amplitud en la Comisión de Banca y evacuaron muchas de las preguntas que tenían. Consulta si sus compañeros tienen alguna inquietud, de lo contrario pasarían con la presentación del Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, inicia la presentación del Informe de Gestión al primer trimestre 2021 de Fodemipyme. Recuerda que el fondo se creó bajo la Ley 8262 Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, además, está conformado por dos fondos: el Fondo de Avales y Garantías, además, el Fondo de Crédito y Servicios de Desarrollo Empresarial, precisa que podría decirse que, en realidad tienen tres productos, a saber, crédito, garantías y servicios de desarrollo empresarial.

Inicia con el Fondo de Avales y precisa que al cierre del 31 de marzo del 2021 han colocado 56 avales, esta colocación es similar a la que se dio en el 2020, de momento entre lo formalizado y lo que está por formalizar, llevan ₡1.280 millones.

Observa la mora de la cartera avalada, menciona el año 2018 y el 2019, confirma que se comportaron muy parecidos, llegaron alrededor del 8% en la mora y para el 2020, específicamente en julio se sintieron los efectos del COVID 19. Informa que en esa fecha iniciaron con los arreglos de pago y bajaron de casi un 12% a menos del 6%.

Actualmente, la cartera avalada tiene una mora de 4,34%, aprecia que se ha recuperado bastante, reporta que no han tenido honramientos de los operadores a excepción de uno muy pequeño del Banco Popular. Informa que la ejecución se mantiene entre un 15% y un 16%, el éxito se mantiene entre 84% y 86% de avales colocados y que cumplen el plazo sin necesidad de honrarse.

Destaca los sectores en los que están colocándose los avales y precisa que de los 52 hay 18 mayoritariamente en comercio, 31 en servicios, 2 en agropecuario y 5 en industria. Las provincias que más han colocados avales han sido San José con 48%, Cartago y Limón, además, especifica que se han colocado en 46 microempresas.

De las 56 colocaciones hay 26 empresas físicas y 30 jurídicas, además, 107 mujeres se vieron beneficiadas y 203 hombres para un total de 310 personas beneficiadas.

Avisa que las metas no serán muy buenas en este primer trimestre, pues no contaban con el recurso humano, Fodemipyme llega a 1.28%, Banca Empresarial está en 0,25% y será un aliado estratégico muy fuerte; cree que la próxima semana saldrá bajo el nuevo modelo de fuerzas de ventas y plantea que se colocarán bastantes recursos.

Pasa a la Banca Social, informa que se presentó el mapeo de las organizaciones sociales que trabajarán, aún no han colocado y la meta es de 0,73% para este trimestre, pero es por la situación en temas de recurso humano, fuerza de ventas y el mapeo de Banca Social. De momento están en 0,73% queda mucha tarea para este segundo semestre y sabe que lo lograrán con los inventarios que están saliendo en Banca Empresarial, el mapeo de Banca Social más todo lo que deben hacer.

Confirma que se espera contar en un corto plazo con el equipo de trabajo para agilizar la colocación, además, se cuenta con los instrumentos debidamente aprobados y en la Intranet, así como con los productos y la normativa complemente revisada. Confirma que ya han actualizado todo lo necesario solo necesitan el recurso humano para la colocación, es decir, para que maquilen.

Pasa al análisis por sector económico, confirma que ha sido muy poco, 1 en la industria y 3 en servicios. En cuanto al análisis por tipo de empresa, este indica a 4 pymes y todas son microempresas. El análisis por tipo de persona precisa que son tres físicas y una jurídica; en fondo de crédito han tenido beneficiarios a 12 mujeres y 6 hombres para un total de 28 personas.

anota que son créditos que han colocado entre su persona y el Jefe de la Unidad Técnica. Menciona brevemente el financiamiento a Manos Creativas que es una empresa liderada por una mujer empresaria.

Pasa al proceso de contratación administrativa, recuerda que en el Plan Estratégico se habló de este caso y corresponde a la nueva modalidad de trabajo en el desarrollo empresarial. Anota que el objetivo es contratar a cuatro personas físicas o jurídicas que puedan brindar servicios de consultoría; avisa que la semana pasada se finiquitó este asunto y esperan iniciar en junio. Pasaron el tema a Contratación Administrativa y se aprobó lo necesario en todos los niveles.

Continúa con la gestión social y explica que hay 338 beneficiados donde 119 son mujeres y 219, hombres. Hay 60 mipymes y aún no han colocado ningún crédito en las organizaciones de la economía social

Finaliza el informe y consulta si hay dudas al respecto.

La Directora, Sra. Fernández Garita, nota que el discurso de Fodemipyme gira que en torno a los colocadores y se pregunta cuáles son las estrategias en la promoción y la colocación de todos los programas. Reconoce que nunca han conocido las estrategias de promoción realizadas por Fodemipyme, además, consulta si existen metas para los colocadores y comenta que tampoco ha visto ninguna presentación con la meta de colocación durante todo el año.

Se pregunta por el compromiso de todos los operadores con las pymes y plantea que el corazón del programa es justamente el fortalecimiento del sector de las pymes. Consulta cuál es la exigencia que se les asigna a los operadores e insiste, con todo respeto y cariño, que no le gustan “los cuatro gatos”.

Manifiesta que le complace saber que tiene un programa en el que hay diversidad de sectores donde se incluyen principalmente los sectores más necesitados y consulta dónde está la presencia de Fodemipyme en esta pandemia, anota que estas serían las estrategias de las que habla y que deberían conocerse en esta Junta Directiva.

Plantea una posible estrategia con las cooperativas como intermediadoras, destaca también estrategias relacionadas con las asociaciones de desarrollo o las ONG que colocan en determinados sectores.

Piensa que hay exigencias que deberían establecerse de manera clara todos los años a los operadores para que se comprometan con el sector y aprecia que de lo contrario no se comprometerán con el sector más necesitado que en estos momentos son las pymes.

Afirma que seguirá haciendo estas observaciones hasta que se vaya de esta Junta Directiva y precisa que no ha visto un Fodemipyme que tenga estrategias de promoción. Recuerda mucho la charla que les dio el experto en avales, este precisó que trabajan para los operadores y acotó que son estos últimos quienes deberían trabajar para el programa y no la institución darles una solución de garantía porque, confirma, eso es lo que se hace.

Reitera que nunca ha visto un compromiso de los operadores para el programa y piensa que la razón de ser del Fodemipyme son las pymes. Aprecia que de no exigirle al operador cierto compromiso seguirán con "los cuatro gatos" y se disculpa por decirlo de esta manera.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, explica que, en la colocación de pymes y crédito, tienen un plan operativo y un plan estratégico que viene después de esta presentación y precisa que, en el tema de avales están llegando casi al 1,50% de apalancamiento que les autorizó la Dirección Corporativa de Riesgo.

Afirma que sí pueden conversar con los operadores, de hecho, ya se han entablado conversaciones no solo para colocar en lo mencionado, sino también para colocar fuera de la GAM.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta cuál es el compromiso con la pymes.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, reitera que en varias reuniones han tratado de que los operadores salgan de la GAM y precisa que, de no hacerlo, según el Plan Estratégico, colocarán crédito en todo el país y no se quedarán aquí.

Menciona el Plan Estratégico con los BP Totales de no solo colocar avales y recursos financieros de Fodemipyme y aprecia que con los presupuestos que se asignarán con los BP Totales se colocarán recursos de avales y créditos en todo el país.

Confirma que no pueden obligar a los operadores, sabe que estos deben asumir un compromiso, posiblemente estén en su zona de confort al no salirse de la GAM, precisa que ya han conversado con ellos, pero el mecanismo para que coloquen fuera de la GAM es de negociación. Precisa que se realizará una reunión con ellos y se compromete a traer los resultados.

La Presidenta, Sra. Badilla López, cree que deben empezar por aprender desde adentro cómo operan los fondos de avales, aprecia que se han convertido en tramitadores de garantías, se disculpa por lo que dirá, pero piensa que hasta con desprecio ven los operadores, el poder aportarles a las pymes del país.

Aprecia que el convencimiento deben tenerlo desde lo interno para poder establecer una estrategia, precisa que viene trazado en el Plan Estratégico y solo resta iniciar el proceso con el apoyo que les está brindando la Administración. Reitera que es necesario entender el proyecto desde adentro, Fodemipyme debe seguir interiorizando, madurando y fortaleciéndose en esa área para poderla reflejar hacia afuera y transmitirles a los operadores que es un buen negocio. Precisa que el Banco puede manejar las condiciones en que deben darse y no al revés cuando se depende de los operadores y de lo que estos deseen colocar.

La Directora, Sra. Fernández Garita, trae a colación la experiencia que tienen en los avales y precisa que de quedarse con los brazos cruzados y esperando a que los colocadores coloquen, pues pasaría mucho tiempo. Afirma que es necesario promocionar a la población y siente que al programa le hace falta acercarse al nicho de mercado y captar gente.

Asumía que la nueva planilla iría a captar a gente, visitar las organizaciones de desarrollo de productores y luego vincularlos con el operador, con el colocador. Reitera que faltan las estrategias para darse a conocer como programa y no dejarles la tarea a los colocadores.

La Presidenta, Sra. Badilla López, precisa que este informe corresponde al primer trimestre, en estos días les dieron recursos y están trabajando en las bancas.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, explica que el pretexto de no tener recursos se terminó esta semana y ya empiezan en junio a correr hasta diciembre. Reporta que la reunión con los operadores para analizar los programas que colocan les interesa, pero también recuerda que colocarán avales en los sectores que desea la institución por medio de los presupuestos que se les asignarán a los BP Totales, tanto en créditos como en avales.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por conocido el Informe de Gestión Trimestral de la Banca Empresarial y Corporativo, la Banca Social y del Fodemipyme, correspondiente al primer trimestre 2021, en atención de su acuerdo 183, inciso 7) de la sesión 5624 y el artículo 29 inciso b) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el Informe de Gestión Trimestral de la Banca Empresarial y Corporativo, la Banca Social y del Fodemipyme, correspondiente al primer trimestre 2021, en atención de su acuerdo 183, inciso 7) de la sesión 5624 y el artículo 29 inciso b) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal".** (407)
> (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-Acd-39-2021-Art-9)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 8

5.1.2.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca para el Desarrollo Empresarial eleva, para conocimiento, los Planes Estratégico y Operativo para el año 2021 de la Dirección del Fodemipyme, y se recomienda dar por cumplido lo indicado en el acuerdo JDN-5804-Acd-138-2021-Art-8. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-Acd-37-2021-Art-7)

Al ser las **dieciocho horas con treinta y dos minutos**, finaliza su participación virtual, el Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Omar Sánchez Lizano.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, inicia la presentación del tema, confirma que han invertido mucho tiempo en su elaboración, precisa que lo único que ha perdurado en el tiempo es la ley de la granja, es decir, deben preparar el terreno, plantar la semilla, cultivar y regar para esperar la cosecha.

Durante este primer trimestre se ha dado un gran esfuerzo y dedicación y por tanto en toda la historia de Fodemipyme este ha sido el más provechoso en muchos años. Menciona el Plan Estratégico, las acciones estratégicas y el modelo de gestión y especifica que el primero descansa en cinco componentes.

Amplía que todos son nuevos, destaca el sistema de administración de avales y garantían que es una herramienta nueva de transformación tecnológicas del Fondo de Avales y Garantías; precisa que esto se finiquitará a finales de este mes.

Menciona la Unidad de Negocios y precisa que ya no solo tienen una unidad con analistas seleccionados para crédito, también poseen una unidad que desarrollará proyectos.

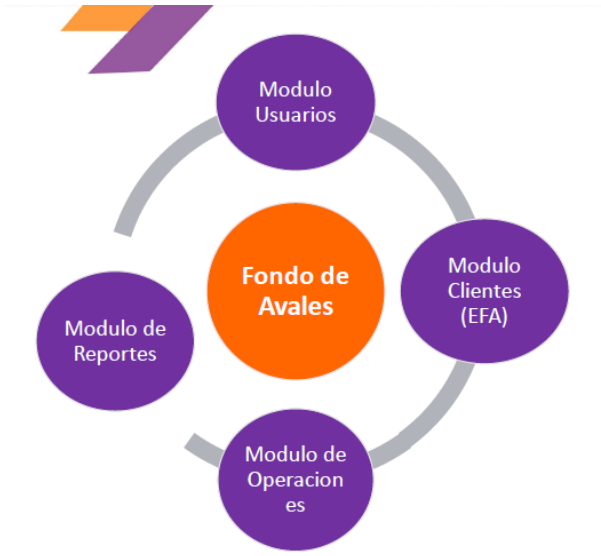
Detalla la integración del modelo de negocio que corresponde a la inclusión de Fodemipyme en el nuevo modelo del Banco Popular, asimismo, informa sobre el proyecto de divulgación del Fodemipyme, sus resultados en la adquisición de conocimiento, recuerda la presentación realizada para analizar el interés mostrado en la administración del fondo de avales que se ventila en la comisión legislativa y que propone el Poder Ejecutivo.

Destaca la etapa final del plan de transformación del proceso de servicios de desarrollo empresarial que ya han finiquitado la semana pasada, confiesa que son aspectos importantes que deben visibilizarse y asegura que todas están finiquitándose. Precisa que lo expuesto no corresponde a un replanteamiento, sino es un rejuvenecimiento de Fodemipyme.

Hace hincapié en el proyecto de servicios de administración de avales y garantías que es una creación con tecnología de última generación y amplía que es una herramienta que permitirá la gestión de avales de forma automatizada.

Informa que el mínimo entregable era de cuatro módulos, confirma que ya está el módulo 1 y 2, avisa que ya realizaron las pruebas, están a la espera del módulo 3 y 4 para hacer la prueba dentro de 15 días y finiquitar lo correspondiente. Avisa que esto les permitirá agregar el componente digital, la eficiencia, el control de los riesgos, la integración de la información y la gestión del cobro.

Amplía que el modelo de la nueva plataforma tecnológica incorpora distintos módulos:

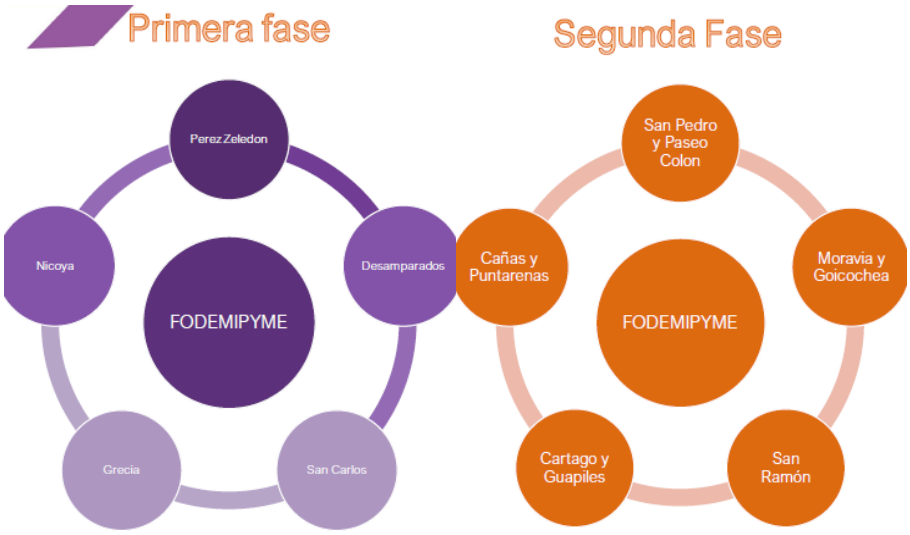


El Módulo Usuarios está relacionado con la creación, mantenimiento y cambios de usuarios; el Módulo Clientes es para los operadores y el registro de programas; el Módulo de Operación está diseñado para los ejecutivos y el registro de los programas de los operadores; y el Módulo de Reportes, que constituye la reportería necesaria para los registros, principalmente para la contabilidad.

Esta plataforma tiene un modelo adaptativo, accesible desde una PC, un celular o una tableta. Actualmente, el avance es superior al 95%.

La Unidad Especializada de Atención Mipyme y OES ha llevado un proceso de aproximadamente seis meses y está constituida por ocho personas, quienes se contrataron durante la semana en curso.

En cuanto a la integración de Fodemipyme al nuevo modelo de atención, este inició en marzo de 2021 y se han hecho capacitaciones en los BP Total a nivel del país, con el fin de que el modelo sea de conocimiento de todas las oficinas:



Se realizó la promoción de los avales en las regiones y, principalmente, el Crédito de Oferta Mixta, que está en Gestión Normativa y pronto estará listo para implementarse en todos los BP Total. La oferta mixta es la combinación de recursos tanto de Fodemipyme como de Banca Empresarial, donde se utiliza Fodemipyme como un imán para atraer negocios integrales para el Banco Popular y permitir, en forma conjunta con Banca Empresarial, una oferta de crédito competitiva para los clientes, mejorando significativamente la tasa de interés.

Con este tipo de producto, se intenta mitigar la cantidad de créditos cancelados y se contribuye en parte a recuperar la clientela que se ha ido. Por ejemplo, Banca Empresarial puede colocar un crédito de ₡100 millones a una tasa de 11,50%, mientras que Fodemipyme, en las condiciones actuales, puede colocar el mismo crédito a una tasa de 6,50%.

En esta línea, las tasas de interés no son las mismas, pues la condición de los recursos está dando una tasa ponderada del 6%, aproximadamente, es decir, una tasa de interés muy atractiva para los clientes. Se colocan recursos del Banco Popular, por Banca Empresarial, y de Fodemipyme, por lo cual las tasas de interés se ofrecerán a los clientes que tengan la mayor integración; así, a mayor integración de productos del Banco, la tasa de interés tiende a disminuir.

Durante 2018, 2019, 2020 y parte de 2021, han existido numerosas cancelaciones de créditos, principalmente por el Sistema Banca para el Desarrollo. En función de ello, el objetivo es buscar nuevos clientes con una oferta inicial más atractiva que permita mejorar la oferta de la competencia.

En el nuevo modelo de ventas, se visualiza al Gerente de la Sucursal, que es preponderante en su región; al Supervisor de Ventas, al Ejecutivo de Banca de Personas y al Ejecutivo de Banca Empresarial, donde se pretende, por ejemplo, redactar una oferta para visitar a un cliente con varios escenarios para atraerlo. De esta manera, la rentabilidad para el Banco se consigue por medio de la Integración Máxima.

Como se mencionaba, el producto se encuentra en Gestión Normativa y se espera que en dos semanas, aproximadamente, se encuentre listo para su implementación.

Asimismo, para la capacitación de las oficinas de BP Total, se asignaron ₡3.000 millones.

Con respecto a la divulgación y el conocimiento de Fodemipyme, cabe mencionar que se tuvo partición activa en la revisión del proyecto de Ley 22.144, Creación de Fondo Nacional de Garantías, donde se hicieron aportes tanto técnicos como de redacción y el cual se encuentra en la Comisión de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa.

En la sinergia con la Gerencia General, se hizo una presentación ante diversos escenarios del Fodemipyme, como la vía para canalizar estos recursos. Asimismo, se estuvo en la Comisión de Asuntos Hacendarios, en el sector empresarial y en los sectores sociales.

Aunado a lo anterior, se ha presentado el modelo a los distintos sectores, de manera que se ha dado a conocer Fodemipyme como parte del Banco Popular, amparado a una ley y vinculado con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Como beneficios obtenidos, ha habido divulgación de resultados y un posicionamiento de imagen país. Igualmente, se presentó una propuesta de interés, se tiene desarrollo tecnológico, y existen conocimiento y roce internacionales con expertos mexicanos y españoles para las capacitaciones.

En cuanto a la transformación del modelo de Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE), en el antiguo modelo de transferencias, el proponente elegía al consultor y no se podía determinar la idoneidad para ejecutar. Actualmente, con el nuevo modelo de SDE, se contrata por medio de licitaciones a empresas de nivel; este primer proceso se finiquitó esta semana. Los criterios establecidos permiten contar con empresas de experiencia y mejorar los resultados.

Entre los logros, destaca que se espera comenzar en junio. Asimismo, se alcanzó a publicar el concurso para contratar los consultores, a través del SICOP el 28 de febrero de 2021, y se cerró la recepción de ofertas el 11 de marzo de 2021. Se continúa el proceso con un cronograma de eventos establecido por Contratación Administrativa, el cual se esperaba finalizar el 11 de junio de 2021 pero se culminó antes.

El beneficio de este proceso será contar con un *pool* de empresas previamente contratadas (consumo por demanda). Estas, una vez presentado un proyecto a Fodemipyme, permitirán rápidamente analizarlo, cotizarlo, asignarlo por rol, presentarlo a la Junta Directiva y ejecutarlo.

Los SDE inician con una entidad que presenta un proyecto ante el Fondo; se reciben y validan la metodología, la población y los beneficiarios; se cotiza por rol o por concurso entre las empresas; se presenta a la Junta Directiva y, si se aprueba, se inicia la ejecución.

Este proceso debe beneficiar, al menos, a cuatro pymes; quienes pueden presentar un proyecto son organizaciones, el Banco, el Fodemipyme o una entidad gubernamental. Para ellas, hay acompañamiento, asistencia técnica, cierre de brechas, mejora de procesos, conocimiento, formación y capacitación. El MEIC es quien emite los lineamientos, según la Ley 8262. Asimismo, se están incorporando los mecanismos de medición de impacto, seguimiento y trazabilidad. Además, se tiene en cuenta la reforma a la operativa, el ROF y la metodología.

Al hacer una redefinición total del modelo, integrando las tres herramientas del Fondo, se aprecia que el Fondo de Crédito concede créditos a las unidades productivas beneficiarias de Ley 8262 que cuenten con actividades empresariales en marcha, viables, factibles y generadoras de empleo. El Fondo de Avales y Garantías otorga avales a las micro, pequeñas y medianas empresas, así como a las empresas de economía

social que cuenten con proyectos viables y que, por insuficiencia de garantía, no puedan ser sujetas de financiamiento. Y, por último, los SDE dan un aporte no reembolsable o contratación de servicios para apoyar programas tendientes a fortalecer y desarrollar las mipymes y las ES.

Con respecto a otras acciones estratégicas, destaca lo siguiente:

A partir de lo anterior, actualmente todas las organizaciones sociales son sujetas de crédito y deben presentarse ante el Viceministerio de Organizaciones de Economía Social. Asimismo, en cuanto a la operación del Fondo de Avales, no solo se trata de avales individuales, sino de cartera, por pérdida esperada, de garantía y de contragarantía. Por último, respecto a la operación del Fondo, en la reforma se facilita a los operadores de avales colocar recursos mediante Banca de Segundo Piso; sin embargo, esta última opción no será empleada para el Banco Popular, por el momento.

Entre las acciones, sobresale el finiquito de la negociación y publicación en La Gaceta de la reforma parcial al decreto 39.278 y el nuevo decreto 42.663, la cual se pagó con fondos de Fodemipyme. Asimismo, destaca la coordinación con el Sr. Pablo Pombo, experto español y reconocido gurú internacional, para brindar al Banco Popular una charla sobre los Sistemas de Garantías, realizada el 25 de marzo de 2021. En dichos sistemas, se ve el aporte del Gobierno, de los bancos y de los intermediarios financieros, y estos se constituyen como sistemas de garantías para avalar la cartera del banco. Es decir, no se trata de un solo programa de avales, sino que aportan tanto la empresa privada como las directrices de política pública del Gobierno, el Banco y el Fondo Nacional de Garantías que esté a disposición del sistema.

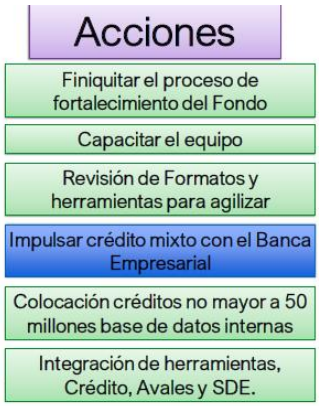
Finalmente, se ha realizado la coordinación de encuentros con expertos mexicanos, el Fondo NAFIN y el Banco MEXT, sobre acciones emprendidas por los fondos internacionales para enfrentar la pandemia y para prever el camino por seguir en Costa Rica, de cara a la creación de un Fondo Nacional de Garantías. Como parte de las acciones de acceso al conocimiento, se han recibido al Sr. Jorge Velazco y la Sra. Luz Estella, asesores de Fodemipyme.

En cuanto al Plan Operativo Fodemipyme 2021, la Ley 8262 define explícitamente los objetivos del Fondo, sus beneficiarios, los productos y herramientas y el rango de acción.

La estrategia de Fodemipyme para este 2021 se establece en apego al marco regulatorio antes citado y está enfocada en llevar al Fondo al cumplimiento del mandato para el cual fue creado.

De esta manera, la meta son acciones ejecutables que llevarán a aplicar la estrategia, lograr la meta y cumplir con el objetivo. Antes, al no tener el recurso humano necesario, predominaba la acción reactiva; ahora, se pasará a una reacción proactiva. En el eje transversal, se busca la integración máxima de productos y servicios financieros del conglomerado en los clientes actuales y nuevos clientes de Fodemipyme.

Como acciones, se tienen las siguientes:



El segundo objetivo es brindar el seguimiento y la estabilización de la cartera como oportunidad de negocio

Como fecha para publicar los concursos, se tenía programado el 15 de marzo de 2021, pero esto se cumplió antes y ya se tiene el personal requerido. Asimismo, todos los productos de formatos y herramientas se encuentran en la Intranet y, para los próximos días, se proyecta implementar la oferta mixta, con respecto al diseño de producto, en coordinación con Banca Empresarial y la Dirección de Soporte.

En cuanto a la colocación de crédito no mayor a 50 millones con las bases de datos internas, esta iniciará en junio de 2021 y ya se cuenta con el recurso humano. En la valoración de proceso de Crédito de Avales y SDE, se requiere el personal y se dispondrá de los SDE ya concluidos.

Se cuenta con las bases de datos de manera mensual, se está realizando el contacto, la localización y la visita de manera diaria, y ya se poseen más de ₡1.000 millones de inventario en cuanto a la oferta de capital de trabajo y gestión del proceso.

En cuanto al Fondo de Avales y Garantías, se registra que:

- El patrimonio del Fondo de Avales ya ha sido colocado en su totalidad y ya se superó la relación 1:1.
- El nuevo estudio de la Dirección de Riesgo Corporativo fija el apalancamiento en 1:5.
- Considerando las asignaciones activas y lo disponible, el Fondo ya estaría colocado en su totalidad. La estrategia se enfoca en controlar estimaciones con los operadores, evitar honramientos y lograr la menor afectación patrimonial posible, así como colocar los compromisos disponibles.

Como parte de la estrategia, se presenta un trabajo coordinado con los operadores financieros, con lo cual Fodemipyme crea los escenarios viables para aplicar fácilmente arreglos de pago a las operaciones avaladas y un acompañamiento en la gestión de colocación de avales.

Estas acciones son de seguimiento mensual, dado el gran contacto que se mantiene con los operadores. A la fecha, no se ha tenido ningún honramiento, gracias al trabajo de los operadores con su cartera. Se dan planes de acción para las carteras que presentan deterioro, y se revisa el Manual de Operador para flexibilizar los mecanismos de arreglos de pago de forma que el aval no sea una barrera para formalizar un arreglo de pago. Se están monitoreando los operadores y, en cuanto se tenga el nuevo recurso humano, se estarán fiscalizando a lo interno los programas en los que se están colocando créditos. Se distribuirán operadores por cada ejecutivo, de manera que se lleve a cabo dicha fiscalización y el mantenimiento, acompañando y capacitando en materia de avales.

En cuanto a los SDE, estos constituyen una importante herramienta de Fodemipyme que está siendo totalmente reinventada y que permite tanto mitigar los riesgos como darlos con un valor agregado a la clientela, lo cual resulta un elemento diferenciador. De esta manera, se busca integrar los SDE dentro de los procesos de financiamiento.

Como estrategia, sobresale utilizar los SDE para acompañar empresas de la cartera propia, así como de la cartera empresarial Banco Popular, de manera que se permita acompañar a las mipymes en los procesos de reactivación económica y sanidad de las carteras. Entre las principales acciones, se encuentran:

Integrar los SDE dentro del proceso de crédito del Fodemipyme como un mecanismo mitigador del riesgo.

Rediseñar las metodologías que permitan agilizar el proceso.

Utilizar el acompañamiento como un mecanismo que permita flexibilizar requisitos y mitigar los riesgos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, que se trabaje fuertemente, pues queda poco tiempo para ver plasmados los resultados concretos del remozamiento de Fodemipyme, y mociona para:

Dar por conocidos y aprobados los Planes Estratégico y Operativo para el año 2021 de la Dirección del Fodemipyme.

Con lo anterior se da por cumplido lo indicado en el acuerdo JDN-5804-Acd-138-2021-Art-8 y de conformidad con el artículo 12 de la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo n.º 8634.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocidos y aprobados los Planes Estratégico y Operativo para el año 2021 de la Dirección del Fodemipyme.**
>
> **Con lo anterior se da por cumplido lo indicado en el acuerdo JDN-5804-Acd-138-2021-Art-8 y de conformidad con el artículo 12 de la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo n.º 8634". (412)**
> (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-Acd-37-2021-Art-7)

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y ocho minutos**, se retira de la sesión el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega.

ARTÍCULO 9

5.1.3.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca para el Desarrollo Empresarial eleva, como tema informativo el oficio GGC-511-2021 (Plan de Trabajo para la auditoría operativa sobre la eficiencia y eficacia del servicio de financiamiento con recursos del FOFIDE del Sistema de Banca para el Desarrollo) y se recomienda dar por atendido el inciso 2) del acuerdo 1148 de la sesión 5792. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-ACD-36-2021-Art-6).

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por conocido el oficio GGC-511-2021 (Plan de Trabajo para la auditoría operativa sobre la eficiencia y eficacia del servicio de financiamiento con recursos del Fofide del Sistema de Banca para el Desarrollo).

2. Dar por atendido el inciso 2) del acuerdo 1148 de la sesión 5792, a saber:

2. Se instruye a la Administración para que para el cierre del primer trimestre el 2021 se presente a la Comisión de Banca Social, el cronograma de atención de la recomendación atinente al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Todo lo anterior con fundamento en el Informe No. DFOE-EC-IF-00023-2020, Auditoría operativa sobre la eficiencia y eficacia del servicio de financiamiento con recursos del Fofide del Sistema de Banca para el Desarrollo, que remitió el Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por conocido el oficio GGC-511-2021 (Plan de Trabajo para la auditoría operativa sobre la eficiencia y eficacia del servicio de financiamiento con recursos del Fofide del Sistema de Banca para el Desarrollo).**
>
> **2. Dar por atendido el inciso 2) del acuerdo 1148 de la sesión 5792, a saber:**
>
> **2. Se instruye a la Administración para que para el cierre del primer trimestre el 2021 se presente a la Comisión de Banca Social, el cronograma de atención de la recomendación atinente al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**
>
> **Todo lo anterior con fundamento en el Informe No. DFOE-EC-IF-00023-2020, Auditoría operativa sobre la eficiencia y eficacia del servicio de financiamiento con recursos del Fofide del Sistema de Banca para el Desarrollo, que remitió el Área de Fiscalización de Servicios Económicos de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República". (413)**
> (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-5-ACD-36-2021-Art-6)

ARTÍCULO 10

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5827 hasta la 7:52 p. m., a fin de conocer los puntos 5.1.4 y del 6.1 al 6.11 agendados para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5827 hasta las 7:52 p. m., a fin de conocer los puntos 5.1.4 y del 6.1 al 6.11 agendados para esta sesión". (408)**

ACUERDO FIRME.

ACUERDO 11

5.1.4.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, las proyecciones financieras ajustadas a marzo para el periodo 2021. (distribuida sesión 5826). (Ref.: Acuerdo CCA-11-ACD-76-2021-Art-5).

Al ser las **diecinueve horas con dos minutos**, se incorporan a la sesión el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora y el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, indica que se realizó una revisión de las proyecciones financieras de 2021 en el Comité Corporativo de Auditoría.

Se parte de algunos indicadores económicos importantes, con datos proyectados a diciembre de 2021. La Tasa Básica Pasiva actual ronda el 3,35% y se proyecta un incremento para el segundo semestre del año; el índice de inflación, según el Banco Central, es de 2,4% aproximadamente, pero se está proyectando en un 1,69%. El tipo de cambio presenta una leve desaceleración y se proyecta para ¢628.47, y el crecimiento PIB en 2.6%, de acuerdo con el Banco Central y los organismos internacionales.

Con respecto a las variables financieras, se proyecta:

1. Activo total: -¢528.615 millones (-12.36%).
2. Saldo Inversiones: -¢648.514 millones (-49.91%).
3. Saldo cartera de crédito: ¢16.081 millones (0.62%).
4. Pasivo total: -¢588,488 millones (-16.63%).
5. Ingresos por servicios: ¢19.097 millones, la cual ha mejorado.
6. Utilidad subsidiarias: ¢6.291 millones.
7. Gastos de administración: ¢147.216 millones (-0.46%).
8. Ganancias de Capital: ¢3.247 millones, con un importante portafolio a nivel de plusvalías. Este monto podría ser superior al proyectado.
9. Margen de intermediación financiera: 4.61% (0.57pp).

Los supuestos anteriores hacen que las proyecciones financieras a desarrollarse se cumplan.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, menciona que la presente es una proyección financiera ajustada con datos reales al cierre del primer trimestre de 2021 y es una actualización de la Proyección Financiera PAO 2021, aprobada por la Junta Directiva Nacional en setiembre de 2020.

Con respecto al entorno económico, ha habido una leve y lenta recuperación del Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE). Tras la caída de mediados de 2020, se observa una recuperación de -6% a -4,7% al cierre de febrero de 2021. Al comparar la variación del IMAE, según la actividad económica, la mayoría de las actividades económicas presentan variaciones negativas en términos interanuales. Algunas de ellas a nivel de alojamiento, servicios de comida, transporte y almacenamiento presentan variaciones de -20,2% y -53,4% y, en general, se evidencia una caída en el dinamismo de la economía a nivel de las principales actividades económicas.

En cuanto al crecimiento del ciclo crediticio, se observa una recuperación en el primer trimestre del año. Si bien el sistema aún presenta, en su globalidad, una disminución en el saldo de crédito consolidado, ya existe un repunte en algunas instituciones financieras en cuanto al crecimiento del portafolio de crédito. La expectativa a nivel de crecimiento, según el Banco Central, se establece en 2,60% para 2021 y 3,60% para 2022, esperando una reactivación de la economía en este periodo.

Tras la caída de -4,5% del PIB, se espera una recuperación de 2,6% en 2021 y 3,6% en 2022. Las tasas de interés tienen un comportamiento hacia la baja; el comportamiento de la Tasa Básica Pasiva se ha mantenido estable con una tendencia hacia la baja al cierre del primer trimestre en 3,40%, al igual que la Tasa de Política Monetaria, en 0,75%, desde mediados del 2020, donde se ubicó en ese nivel y se ha mantenido estable.

Como se ha visto, en el comportamiento del tipo de cambio, dado el menor dinamismo en la actividad económica del sector turismo, el menor ingreso de capitales está originando presión para que exista una menor oferta de divisas y, ante esto, existe presión hacia el alza en las últimas semanas.

Se presenta información ya conocida por todos en cuanto a las principales variaciones en el primer trimestre del año a nivel del Sistema Bancario Nacional (SBN) y, en particular, respecto al Banco Popular.

Como parte de la base de la proyección financiera, se analiza la estructura de ingresos y de gastos del Banco Popular con respecto al SBN y se observan dos aspectos puntuales: una mayor dependencia de la intermediación financiera en la estructura de ingresos, donde un 15% corresponde a inversiones y un 69%, a créditos. Comparativamente con el sistema, ambos rubros representan el 72% en el Banco Popular, es decir, casi el 85% de la estructura de ingresos depende de la intermediación.

Por otro lado, en los servicios con corte al primer trimestre de 2021, en el caso del Banco Popular, los ingresos representan un 6,44% y en el SBN, un 18,23%. Igualmente, en la estructura de gastos, se observa una mayor concentración en lo referente al gasto financiero, comparativamente con el SBN, bancos estatales y privados. Esto obedece, como se ha visto a nivel del margen de intermediación, a la variación en el costo ponderado de las captaciones que, a pesar de que ha disminuido, aún mantiene una diferencia cercana a dos puntos porcentuales con respecto al costo de la banca estatal. Finalmente, el *ranking* a nivel de utilidades al cierre del primer trimestre de 2021 es ya conocido.

En cuanto a los principales indicadores financieros de la industria al cierre del primer trimestre, se considera que esta es información conocida y repasada en la presentación de Estados Financieros.

Al cierre de 2020, el margen de intermediación se ubica en 4,00% y, para el cierre del primer trimestre de 2021, se ubica en 4,10%. Esta recuperación se origina a nivel del costo ponderado de fondos, el cual se ubicaba en un 5,22% al cierre de diciembre de 2020, y en un 4,82% al cierre del primer trimestre de 2021, y forma parte de la estrategia implementada en los primeros meses del año en cuanto a la optimización de la liquidez, el calce de plazos y la cancelación de pasivos, principalmente de captaciones a plazo de entidades y emisiones estandarizadas.

Igualmente destaca los ₡127.356 millones del Banco Central que forman parte precisamente de esta estrategia de recomposición de la estructura de financiamiento.

La partida de ingresos por servicios se ajusta a la meta de ₡19.097 millones para este año, una disminución de -24,32% respecto del 2020 producto del efecto pandemia y el efecto de las menores tasas de intercambio que se aplican a los comercios, comisiones de un 4% se redujeron a un 2% y esto origina una contracción en el nivel de ingresos por servicios proyectado.

Presenta el cambio en la estructura y se aprecia que en el 2019, los productos Vista representaban un 19,92%, el ahorro a la vista y las cuentas corrientes. Para el 2021 de un 19,92% se incrementa a un 31,26% y este porcentaje, si se le suma el 4,32% que correspondería a la operación con Banco Central, que es una tasa de interés de 0,80% a un bajo costo, se estaría planteando al cierre del 2021 una estructura de financiamiento con una participación de un 35,58% en captaciones de bajo costo dentro de la estructura que se plantea en este escenario.

Entre los principales indicadores financieros destaca el indicador de eficiencia que se estaría ubicando en un resultado de 64,57%, estaría mejorándose con respecto del cierre del 2020, que se vio ubicado en 69,65% y esto producto de un aumento en la utilidad operacional bruta que plantea esta proyección y controlar el no crecimiento en el gasto administrativo, lo cual permitiría bajar este indicador de 69,65% a 64,57%.

Un ROE se ubica, con este nivel de utilidad, en 2,26%; suficiencia patrimonial en 14,14% y una cobertura de ingresos por servicios a gastos administrativos de 12,97%, disminuyendo con respecto del 2020 y años anteriores producto de la contracción o disminución de los ingresos por servicios.

En cuanto al margen de intermediación, se proyecta un margen de 4,61% recuperándose con respecto a diciembre, cuando se ubicó en 4,04% y esto producto de una disminución en el costo de las captaciones de 5,22% a 4,57%, producto de esta recomposición en la estructura de financiamiento y en el rendimiento del activo productivo.

Ahí se observa una disminución de 9,26% a 9,17% producto de los ajustes en tasa de interés activas, principalmente de la cartera de crédito que contempla este escenario y también un repunte en el rendimiento del portafolio de inversiones con esta estrategia de optimización del portafolio y disminuyendo el portafolio de liquidez y dándole una mayor participación al portafolio de instrumentos a plazo para mejorar la rentabilidad y también generar ganancias de capital que están permitiendo contribuir con la mejoría en el margen de intermediación.

Finalmente, se resumen las principales variables a nivel del activo, cartera de crédito, inversiones, pasivo, donde se observa lo que se tenía aprobado en el PAO original, aprobado en septiembre por esta Junta Directiva, y lo que plantea la proyección ajustada donde se aprecian variaciones importantes a nivel de la estructura de balance activa y pasiva por los movimientos que se estarían dando en el portafolio de inversiones y en la estructura pasiva.

Esto entre los aspectos más relevantes que se tienen en este escenario de actualización de la proyección financiera 2021 y queda a la orden ante cualquier consulta adicional.

El Director, Sr. Espinoza Guido, expresa que llama la atención que ante un crecimiento un poco más halagüeño de la economía a un 2,6%, según las estimaciones del Banco Central, en la cartera crediticia del Banco únicamente se proyecta crecer en un 0,62% y ahí no le queda clara la estrategia que se va a seguir en términos de una colocación un poco más agresiva.

Le llama la atención y si hay algún comentario relevante, solicita que se haga.

Añade que la composición de las utilidades pareciera mantenerse en la parte generada por el Banco; la parte generada por las subsidiarias pareciera que no se está tocando.

En cuanto al asunto de la utilización de las estimaciones, consulta qué se tiene previsto en esta proyección en cuanto a utilizar algunas de estas estimaciones y la última consulta es si se elaboró el balance proyectado, ya que en lo personal le gustaría tenerlo, tanto el balance según el PAO como el balance proyectado, con la fecha inicial del 31 de marzo.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, respecto de las utilidades de las subsidiarias, indica prácticamente se mantienen. Ahí se hizo un ajuste en la utilidad de la SAFI, se ajustó hacia la baja precisamente por un ajuste en los rendimientos de la SAFI de los fondos administrados, que les estaría generando una reducción en las comisiones por administración y se ajustó la utilidad.

El resto de las Sociedades se han mantenido muy similares a la utilidad original que se había proyectado en el PAO.

Igualmente, en la parte pasiva, se observa la recomposición principalmente en otras obligaciones financieras, por ₡442.000 millones de disminución que corresponde a las captaciones con entidades.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si en las proyecciones de crédito están contemplados los efectos que esta Junta Directiva aprobó en las condiciones de crédito.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, afirma que sí, en cuanto a lo que corresponde a la estrategia de colocación, están considerados los ajustes que se observaron y también estaba previsto en este escenario un ajuste de tasas activas por el orden de ₡6.900 millones, que es parte de este ejercicio que está previsto en la proyección pero aún no se ha oficializado ese ajuste de tasas activas y está revisándose en este momento la estrategia con una propuesta que está presentando la Subgerencia General de Negocios como una estrategia de retención de clientes.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pensó que ya se había hecho porque están a mitad de mayo y no da tiempo para generar los resultados, pero ese es otro tema y agradece la explicación.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, desea hacer énfasis en la pregunta del Sr. Espinoza Guido con respecto al tema del crecimiento de cartera.

Explica que para lograr ese crecimiento de cartera de ₡16.000 millones habría que colocar el resto del año un monto superior a los ₡66.000 millones, para recuperar el monto del primer cuatrimestre que se ha perdido de cartera. Eso significa, más o menos, ₡2.000 millones diarios de colocación, con un ritmo de ₡1.400 a ₡1.500 millones y reconoce que sí hay que hacer un esfuerzo para recuperar el ritmo que debería tener el Banco, primero, para no perder cartera, y para tener un crecimiento positivo de la cartera.

El Director, Sr. Espinoza Guido, confirma que ese es el tema, ya de aquí para atrás están con números en contra. A mediados de mayo y hasta el 31 de diciembre deben apresurarse. Si eso se lograra con una mejora en el margen de intermediación producto de una mejor estrategia en el costo financiero de los recursos, desde el punto de vista de intermediación financiera cree que se va a tener -si esto se logra- un buen desempeño. El problema está en la parte de abajo del estado de resultados.

Dice lo anterior porque los gastos están prácticamente inflexibles y eso se nota en el indicador de eficiencia y se nota en algunos otros indicadores que ya se mencionaron, y los ingresos por servicios también están a la baja; o sea, esa cobertura que se mencionó, que cada vez tiende más a la baja, es por la inflexibilidad de los gastos operativos. La pregunta es qué va a hacer la Administración con eso, porque si no se arregla el problema por la intermediación y tampoco lo arreglan por medio de la eficiencia, cuestiona cuándo van a resolverlo.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, reconoce que por eso se le está poniendo mucha atención al gasto.

El negocio es la intermediación, se requiere cartera porque los lleva a la intermediación primaria, o sea, el ingreso menos el gasto financiero.

Admite que han estado trabajando mucho en el costo financiero, se aprecia que la estrategia es de costo financiero, tratar de trabajarlo, hacerlo tan eficiente como quieren los bancos pero el tema de la cartera es importantísimo para la Institución, por eso se ha estado haciendo un esfuerzo tan importante en las estrategias de colocación y desde el punto de vista financiero, están haciendo los escenarios para ver cómo, aún, pueden ser más competitivos en el tema del costo financiero de la cartera de crédito, pero son varios retos.

La eficiencia es parte de lo que se tiene que trabajar en la parte de ingreso financiero y controlar tanto el gasto financiero como el gasto administrativo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que siguen trabajando en el gasto, ya lo tienen a niveles del 2019, se ha hecho un ajuste importante en el 2020 y lo presupuestado con respecto del real fue sustancialmente más bajo y continúan trabajando a nivel de gasto.

Se está viendo el tema del pago extraordinario y algunos otros temas adicionales.

Aclara que el tema de gasto no ha terminado, siguen presionando el asunto y trabajan muy rápidamente para lograr la movilidad laboral.

En cuanto a la colocación de créditos, efectivamente es una carrera lo que se tiene, pero en el empresarial se tiene una posibilidad importante de crecer a nivel de créditos en lo que están gestionando pero, además, en lo que ya se tiene.

Ahora están diciendo que eso no es suficiente, van a revisar una estrategia de retención de clientes hacia A1 y A2 para poder enfocar esas eficiencias de gasto, quitar esa grasa y canalizársela a beneficio de los clientes para poder sostener, más lo que están creciendo, que se tenga un efecto neto positivo más acelerado y desembolsar lo que se tiene pendiente de desembolso. Eso es muy importante.

Entonces, la comparación contra ellos es complicada, donde la cartera de tarjetas del Banco no es la más importante, hay que ajustar, hay que presionar, hay que colocar más ahí, ya está el *scoring* y ahora van a la colocación, pero definitivamente deben mejorar los márgenes.

Y lo que son los ingresos por servicios, en el 2020 hicieron ₡25.000 millones versus ₡19.000 millones que están sacando ahora, pero es en las comisiones de adquirencia por temas de legislación les están afectando; entonces, la comparación no es absolutamente lineal porque el año 2021 está en una diferencia de comisiones de adquirencia, pero también están revisando cuáles son los ajustes que hay que hacer ahí a efectos de generar cobros.

Por ejemplo, en saldos de cuentas, que están por debajo de los mínimos, ahí se cobran ya ₡400 millones al año; entonces, deben seguir en ese tipo de análisis para poder mejorar los procesos y lo otro que están haciendo es que se está trabajando en los requerimientos informáticos que le impactan a nivel de ingreso y esos son nuevos requerimientos específicos que se tienen en las 50 prioridades que se están trabajando, que también la idea es implementarlos para generar ingresos por comisiones.

Se trabaja en todas estas áreas para buscar el crecimiento de la cartera, tener los niveles de utilidades que están proyectando y control del gasto, y hacerse cada vez más competitivos.

Eso es complementario y esperaría ir viendo los resultados en el camino y poder generar los niveles de eficiencia que todos están buscando.

La Presidenta, Sra. Badilla López, espera que el camino se acorte cada vez más que es lo que buscan absolutamente todos.

Agradece la presentación, ha sido muy amplia. Espera que se cumplan y que salgan mejor con estas proyecciones. Por ende, mociona para:

1. Aprobar las proyecciones financieras ajustadas a marzo para el periodo 2021.

2. Instruir a la Administración para que proceda con la comunicación de las proyecciones financieras ajustadas a marzo para el periodo 2021 a las partes interesadas internas y se efectúe los ajustes al Plan Anual Operativo 2021 y otros instrumentos de planificación relacionados con las proyecciones financieras aprobadas.

Lo anterior con fundamento en lo establecido en el acuerdo SUGEF 16-16, artículo 25, inciso 25.10, los incisos 2.1 y 2.2 del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Auditoría y el apartado No. 12 del Procedimiento Proyección Financiera Institucional-Plan Anual Operativo (PAO) y Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que procederá a aprobarlo con base en que en el Comité Corporativo de Auditoría se dio amplia discusión a los planteamientos de la Administración, en lo particular algunos lo dejan con duda pero confiará en ese trabajo realizado en el Comité y espera que los resultados se den mejor de como se están planteando.

La Directora, Sra. Fernández Garita, confirma que lo vieron ampliamente y, de alguna manera, los números que les presenta la Administración es la ruta que ellos tienen trazada de una serie de compromisos.

Si bien están refugiados en las estimaciones, cree que ahora, el corte al mes de abril se verá reflejado el componente de la utilidad y reitera que fue ampliamente conocido en el Comité.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Aprobar las proyecciones financieras ajustadas a marzo para el periodo 2021**.
>
> **2. Instruir a la Administración para que proceda con la comunicación de las proyecciones financieras ajustadas a marzo para el periodo 2021 a las partes interesadas internas y se efectúe los ajustes al Plan Anual Operativo 2021 y otros instrumentos de planificación relacionados con las proyecciones financieras aprobadas.**
>
> **Lo anterior con fundamento en lo establecido en el acuerdo SUGEF 16-16, artículo 25, inciso 25.10, los incisos 2.1 y 2.2 del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Auditoría y el apartado No. 12 del Procedimiento Proyección Financiera Institucional-Plan Anual Operativo (PAO) y Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (409)**
> (Ref.: Acuerdo CCA-11-ACD-76-2021-Art-5)

ACUERDO FIRME.

Finalizan su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla, y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, al ser las **diecinueve horas con cincuenta minutos**.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone ver los temas pendientes de conocimiento en la sesión del próximo miércoles y pasar ahora a los oficios informativos.

ARTÍCULO 12

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada María José Corrales Chacón, por su designación como Jefa de Fracción del Partido Liberación Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-669-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-669-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada María José Corrales Chacón, por su designación como Jefa de Fracción del Partido Liberación Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-669-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada María José Corrales Chacón, por su designación como Jefa de Fracción del Partido Liberación Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022".** (414)

ARTÍCULO 13

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Silvia Hernández Sánchez, por su designación como Presidenta del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-670-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-670-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Silvia Hernández Sánchez, por su designación como Presidenta del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-670-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Silvia Hernández Sánchez, por su designación como Presidenta del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022".** (415)

ARTÍCULO 14

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Eduardo Cruickshank Smith por su designación como Jefe de Fracción del Partido Restauración Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-677-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-677-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Eduardo Cruickshank Smith por su designación como Jefe de Fracción del Partido Restauración Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-677-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Eduardo Cruickshank Smith por su designación como Jefe de Fracción del Partido Restauración Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022".** (416)

ARTÍCULO 15

6.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Laura Guido Pérez, por su designación como Jefa de Fracción del Partido Acción Ciudadana de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-678-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-678-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Laura Guido Pérez, por su designación como Jefa de Fracción del Partido Acción Ciudadana de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-678-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Laura Guido Pérez, por su designación como Jefa de Fracción del Partido Acción Ciudadana de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022".** (417)

ARTÍCULO 16

6.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Pablo Heriberto Abarca Mora por su designación como Jefe de Fracción del Partido Unidad Social Cristiana de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-679-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-679-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Pablo Heriberto Abarca Mora por su designación como Jefe de Fracción del Partido Unidad Social Cristiana de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-679-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Pablo Heriberto Abarca Mora por su designación como Jefe de Fracción del Partido Unidad Social Cristiana de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022". (418)**

ARTÍCULO 17

6.6. El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Walter Muñoz Céspedes por su designación como Jefe de Fracción del Partido Integración Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-680-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-680-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Walter Muñoz Céspedes por su designación como Jefe de Fracción del Partido Integración Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-680-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Walter Muñoz Céspedes por su designación como Jefe de Fracción del Partido Integración Nacional de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022". (419)**

ARTÍCULO 18

6.7.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado José María Villalta Flores por su designación como Jefe de Fracción del Partido Frente Amplio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-681-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-681-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado José María Villalta Flores por su designación como Jefe de Fracción del Partido Frente Amplio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-681-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado José María Villalta Flores por su designación como Jefe de Fracción del Partido Frente Amplio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022". (420)**

ARTÍCULO 19

6.8.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Jonathan Prendas Rodríguez por su designación como Jefe de Fracción del Partido Nueva República de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-682-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-682-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Jonathan Prendas Rodríguez por su designación como Jefe de Fracción del Partido Nueva República de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-682-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Jonathan Prendas Rodríguez por su designación como Jefe de Fracción del Partido Nueva República de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022".** (421)

ARTÍCULO 20

6.9.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Carlos Avendaño Calvo por su designación como Vicepresidente del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-683-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-683-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Carlos Avendaño Calvo por su designación como Vicepresidente del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-683-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Carlos Avendaño Calvo por su designación como Vicepresidente del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022".** (422)

ARTÍCULO 21

6.10.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Rodolfo Peña Flores por su designación como Primer Secretario del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-684-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-684-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Rodolfo Peña Flores por su designación como Primer Secretario del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-684-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación al Diputado Rodolfo Peña Flores por su designación como Primer Secretario del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022".** (423)

ARTÍCULO 22

6.11.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Xiomara Rodríguez Hernández por su designación como Segunda Secretaria del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022. (Ref.: Oficio GGC-685-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-685-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Xiomara Rodríguez Hernández por su designación como Segunda Secretaria del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-685-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, envía felicitación a la Diputada Xiomara Rodríguez Hernández por su designación como Segunda Secretaria del Directorio de la Asamblea Legislativa para el periodo mayo 2021-mayo 2022".** (424)

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CINCUENTA Y DOS MINUTOS.**

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5828

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTIOCHO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y SEIS MINUTOS** del **MIÉRCOLES DIECINUEVE DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO.** La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además, el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda a todas las personas participantes y comprueba que se cuenta con el cuórum requerido para iniciar la sesión.

El Director, Campos Conejo, felicita a los abogados y abogadas por celebrarse hoy su día.

El Director, Sr. Espinoza Guido, se une a la felicitación a los abogados y abogadas del país y especialmente para quienes conforman esta Junta Directiva y a los asesores. Está seguro de que ellos les permiten tener una mejor visión de los temas y así, tomar las mejores decisiones.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5826.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asamblea de Accionistas.

4.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión de la Operadora de Planes Complementarias del Banco Popular del mes de marzo, en atención al acuerdo JDN-4864-Acd-355-2011-Art-8. (Ref.: Oficio PEN-411-2021)

5.- Asuntos Resolutivos

5.1.- Asuntos de Gerencia General.

5.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite, para aprobación, el traslado al *Fondo de Financiamiento Fodemipyme* de un 5% con base en las utilidades netas auditadas del Banco Popular para el periodo 2020, que corresponde a ¢613.441.556,00. (Ref.: Oficio GGC-676-2021)

5.1.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta la emisión de los Bonos Verdes BPDC 2020. (Ref.: Oficio GGC-717-2021)

5.1.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta estrategias de colocación y modelo de negocios. (Ref.: Oficio GGC-719-2021)

5.2.- Asuntos de Comisiones.

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

5.2.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración y con el visto bueno de la comisión, la propuesta de modificación del artículo 14° y la creación de un transitorio IV del Reglamento de Negociaciones de Pago, así como la modificación del artículo 5° y derogatoria del artículo 12° del Reglamento para la Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad, Desvaloración o Deterioro, avalada por la Dirección Jurídica mediante los oficios DIRJ-2358-2020, DIRJ-0093-2021 y DIRJ-0390-2021. (distribuido en sesión 5827) (Ref.: Acuerdo CTAJ-8-ACD-33-2021-Art-2)

Comité Corporativo de Riesgo

5.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para valoración y posterior envío a la Sugef, el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a abril de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-17-acd-143-2021-Art-8)

5.3.- Correspondencia Resolutiva.

5.3.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento, el oficio GGC-197-2021 con el Informe de Gestión Legislativa con corte a enero 2021. Asimismo, se recomienda trasladarlo a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para su información. (distribuido en sesión 5827) (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-61-2021-Art-7)

5.3.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, y el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, remiten para valoración y visto bueno la propuesta de capacitación anual en materia de Gobierno Corporativo. (distribuido en sesión 5827) (Ref.: Oficio SJDN-578-2021)

5.3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-1282-2021 de la Subgerencia de Negocios, en el que comunica que se elaboró un plan que, para el abordaje efectivo de lo solicitado en el acuerdo JDN-5812-Acd-249-2021-Art-7 y solicita ampliación de plazo al 30 de julio para presentar los resultados. (Ref.: Oficio GGC-620-2021)

5.3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita se autorice a la Administración de dotar de contenido presupuestario para el año 2021, a las 10 plazas categoría 8 aprobadas para la Unidad de Transporte de Valores, en atención al acuerdo 378 sesión JDN-5824-Art.7.

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento y en cumplimiento de la actividad 1 de su Plan de Trabajo, el Informe de Riesgos Tecnológicos del Banco y de las Sociedades. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-12-Acd-70-2021-Art-10)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que mediante oficio GGC-594-2021 se dio respuesta a la consulta efectuada por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, oficio JD-5992/06 sobre la propuesta del Reglamento del Sistema de Pagos. Lo anterior, en atención a los acuerdos JDN-5820-Acd-345-2021-Art-13 y JDN-5822-Acd-365-2021-Art-11. (Ref.: Oficio GGC-645-2021)".

Se aprueba el orden del día.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que el primer tema del apartado de Asuntos Informativos del orden del día contiene información muy importante y por tanto, requiere un poco más de análisis, más allá de darlo por recibido.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.° 5826.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5826, celebrada el 12 de mayo del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5826, celebrada el 12 de mayo del 2021". **(434)**

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que hoy de 3:00 p.m. a 4:00 p.m. estuvieron reunidos con la Junta de Crédito Local de Pérez Zeledón y también los acompañó el Sr. Presidente de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Expresa que ellos resaltaron la importancia de este acercamiento ahora que están empezando con sus labores, pues consideraron muy valioso tener un contacto con la Junta Directiva Nacional y con el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Demostraron el compromiso de seguir apoyando a la Organización. De parte de la Subgerencia de Negocios se presentó una estrategia para atender a las Organizaciones de la Economía Social Solidaria y también quedaron muy satisfechos. Desean conocer más al respecto de esos temas para integrarse más, ya que estas dependencias del Banco pueden aportar mucho.

ARTÍCULO 4

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide al Gerente General Corporativo que exponga acerca de los talleres que está proponiendo la empresa consultora y de investigación de las tecnologías de la información, Gartner Inc.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, expone que el licenciamiento actual se ha utilizado como parte de la asesoría a la Gerencia General Corporativa, por lo que, constantemente, se reúne con personeros de esa empresa, puesto que en el modelo que se coordina se contemplan temas de innovación y transformación digital.

Dado que la empresa Gartner Inc. es especialista en estos temas y en conversaciones con el Sr. Juan José Gutierrez, quien es el contacto de esta empresa con el Banco Popular y quien tiene un posgrado en el Massachusetts Institute of Technology (MIT) en Transformación Digital, se ha coordinado generar un trabajo muy planificado que les permita determinar el nivel de madurez actúa del Bancol y cómo se construirá el proceso de innovación y transformación.

El objetivo también es validar todo lo que ya se tiene dentro del Banco y, asimismo, se plantearía una iniciativa de construcción de avances digitales para definir hacia dónde deben orientar sus esfuerzos.

Además, esperan ofrecer a la Junta Directiva una capacitación que fortalezca los conocimientos desde la perspectiva y dirección de ese asesor, quien tiene una vasta experiencia.

Entonces, la estrategia es coordinar para que en un par de días los directores y directoras de esta Junta Directiva puedan participar en unos talleres de trabajo. Se propone una sesión de una hora para el 1° de junio de 2021, donde se expondrían los conceptos de transformación digital y después, una sesión de dos horas el 9 de junio de 2021 para construir la visión digital que se desea en el Banco Popular.

Adicionalmente, se tendría una sesión de trabajo con el equipo gerencial para construir la visión digital desde la Alta Gerencia y después unir las propuestas de la Alta Gerencia con las de la Junta Directiva.

Esas fechas son unas fechas propuestas o podrían ser otras para empezar a orientarse hacia la transformación digital de una forma ordenada y alineada a los conceptos y visión para el Banco Popular.

Considera muy valioso el proceso con esa empresa y debe aprovecharse realmente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide que este tema se deje en manos de la Secretaría General y que esta instancia coordine con la Gerencia General la fecha que les sirva a todos.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta si es parte del contrato que ya tiene la empresa Gartner con la Administración.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que sí.

El Director, Sr. Espinoza Guido, señala que, entonces, aún está pendiente que se extienda a la Junta Directiva porque esa fue la discusión de la semana anterior y cuando él pidió una evaluación del servicio.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, aclara que esto no se relaciona con la decisión de la Junta Directiva de tomar a la empresa Gartner como asesora del Banco Popular, sino que es una iniciativa dentro de los proyectos de transformación digital y de innovación.

Por tanto, vio la oportunidad de aprovechar la licencia que aún tienen en vigencia y obtener de esta el mayor provecho desde esa perspectiva. Agrega que no contempla un costo adicional porque ya está incorporado en el contrato actual.

El Director, Sr. Espinoza Guido, está de acuerdo en la coordinación de la Secretaría General con la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que él pidió a esa empresa un análisis del costo-beneficio de la empresa y ya lo recibieron.

Detalla que hay dos posiciones desde la perspectiva técnica, cuál ha sido el aprovechamiento y la otra es el beneficio por parte de la empresa. En una próxima sesión presentará ese estudio.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide que ese tema se conozca pronto para poder valorar la asesoría.

El Director, Sr. Espinoza Guido, espera conocer las dos visiones para saber cómo lo valora el área de Tecnología de Información y, a la vez, conocer cuál es ese ahorro de costos por esa asesoría. Cuando esté listo se podría ver en una sesión de esta Junta Directiva.

ARTÍCULO 5

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, en lo concerniente al edificio del Banco Popular, desea conocer cuál ha sido el avance.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que el día anterior se cerró el proceso para recibir las ofertas formales, ya se había adjudicado una de las empresas que interpuso una objeción, la cual se analizará para poder discutirla, aunque es la más cara de las opciones. Esa objeción es por una de las certificaciones que se solicitan.

Agrega que se había adjudicado la opción de un precio intermedio bajo un proceso que se vio en el Comité de Licitaciones, además cuentan con todos los respaldos jurídicos, pues se estaba adjudicando a la empresa que ofrecía una diferencia de $3 millones por encima de la empresa de menor costo.

En un futuro también lo podrían presentar a esta Directiva, una vez que se resuelva la objeción. Esa objeción atrasará el proceso, pero deben atenderlo según se pide en la Normativa.

Con respecto al traslado del *Datacenter*, dice que ya elaboraron un contrato entre algunas entidades públicas, en el cual participan Racsa, el Instituto Costarricense de Electricidad y la empresa Datasys, mientras siguen con el proceso de contratación formal.

Se finiquitó un contrato de dos años entre Entidades Públicas con el Instituto Costarricense de Electricidad y con Datasys, y en junio de 2021 se hará el traslado.

Destaca que se está trabajando en esos proyectos, tienen a los equipos alineados a esas tareas. Esos procesos contemplan etapas de pruebas y seguimiento y, además, están coordinando constantemente con el Instituto Costarricense de Electricidad y con Datasys.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y cinco minutos**, inicia su participación virtual el Gerente de Popular Pensiones, Sr. Roger Porras Rojas.

ARTÍCULO 7

5.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite, para aprobación, el traslado al *Fondo de Financiamiento Fodemipyme* de un 5% con base en las utilidades netas auditadas del Banco Popular para el periodo 2020, que corresponde a ¢613.441.556,00. (Ref.: Oficio GGC-676-2021)

Al ser las **diecisiete horas con veintinueve minutos** inicia su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que, de acuerdo con el artículo 9 de la Ley 8262, Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, se establece que la Junta Directiva Nacional debe fijar un porcentaje de las utilidades, para trasladar al Fondo de Financiamiento Fodemipyme, el cual no puede ser menos de un 5% de las utilidades netas, después de impuestos y reservas.

Calculada la utilidad neta del 2020 antes de este traslado, de acuerdo con la información que brinda la información financiera, esta era de ₡12.268.831.120, por lo que ese porcentaje del 5%, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9, es del orden de ₡613.441.556,00 y esto es lo que debería aplicarse.

Comenta que una de las condiciones que se establece es que el rendimiento del patrimonio debe ser mayor a la inflación y, en este sentido se puede apreciar que la utilidad sobre patrimonio fue de 1,84% y la inflación del año de 0,89% lo cual establece la condición sine qua non para hacer el traslado de los recursos. Así pues, dado que se cumple la condición se estarían trasladando los recursos, por lo cual se solicita a la Junta Directiva su autorización para proceder al pago, que debe hacerse el 21 de este mes.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Autorizar el traslado al Fondo de Financiamiento Fodemipyme de un 5% con base en las utilidades netas auditadas del Banco Popular para el periodo 2020, lo cual corresponde a ¢613.441.556,00.

Lo anterior, de conformidad con la Ley 8262 Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, artículo 9.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Autorizar el traslado al Fondo de Financiamiento Fodemipyme de un 5% con base en las utilidades netas auditadas del Banco Popular para el periodo 2020, lo cual corresponde a ¢613.441.556,00.**
>
> **Lo anterior, de conformidad con la Ley 8262 Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, artículo 9."**
> **(425)**
> (Ref.: Oficio GGC-676-2021)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que espera que los recursos sean utilizados eficientemente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que tanto ella como el Sr. Espinoza Guido, que son parte de la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial, están totalmente comprometidos a que se presenten los mejores resultados en esta área, en conjunto con la Administración que los ha venido apoyando muy fuertemente. Así pues, esperaría que este año los resultados sean diferentes.

ARTÍCULO 9

5.1.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta estrategias de colocación y modelo de negocios. (Ref.: Oficio GGC-719-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, plantea que para la exposición se le brindó 40 minutos en total de los temas que remitió la Gerencia General Corporativo.

En ese sentido, informa que ya se entregó la presentación, pues la idea es exponer sobre las acciones que se han efectuado desde la perspectiva de crédito para su mejora, así como la tendencia y las gestiones que se han implementado a partir de la pandemia, como lo es arreglos de pago.

Por tanto, la propuesta es trasladar el tema para la próxima sesión, por lo que los Directores podrían revisar también con mayor detalla la presentación.

El Director, Sr. Espinoza Guido, está de acuerdo con el trasladar el tema.

La Directora, Sra. Fernández Garita, le consulta al Gerente General Corporativo si este tema también está incluido en la agenda del Comité Corporativo de Auditoría de mañana.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que se podría incluir, si lo considera pertinente.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que este tema se relaciona con un oficio incluido en la agenda de la sesión de mañana del Comité sobre el modelo de negocios y la colocación de créditos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, aclara que sí se relaciona, pero esta incorpora temas adicionales.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que este tema generó confusión entre la Presidencia, la Secretaría General y la Gerencia General Corporativa.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, explica que el tema incluido en la agenda de mañana del Comité Corporativo de Auditoría es un Informe de Gestión del 2020, solicitado a la Subgerencia de Operaciones.

Sin embargo, indica que el GGC-719-2021 tiene un enfoque un poco diferente, pues incorpora acciones a futuro.

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

Dada la relevancia del tema, el cual busca un mejoramiento en el accionar institucional, y a fin de que la Administración pueda presentarlo con mayor amplitud, instruir a la Secretaría para que agende en la sesión del lunes 24 de mayo, el oficio GGC-719-2021, mediante el cual se presenta un detalle de las acciones que la Administración ha estado realizando para contrarrestar la pérdida de cartera en que se ha visto inmerso el Banco.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dada la relevancia del tema, el cual busca un mejoramiento en el accionar institucional, y a fin de que la Administración pueda presentarlo con mayor amplitud, instruir a la Secretaría para que agende en la sesión del lunes 24 de mayo, el oficio GGC-719-2021, mediante el cual se presenta un detalle de las acciones que la Administración ha estado realizando para contrarrestar la pérdida de cartera en que se ha visto inmerso el Banco".** **(426)**

ACUERDO FIRME.

Al ser **las dieciocho horas con trece minutos**, inician su participación virtual la Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Milagro Hernández Brenes; el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán; y el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González.

ARTÍCULO 10

5.2.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración y con el visto bueno de la comisión, la propuesta de modificación del artículo 14° y la creación de un transitorio IV del Reglamento de Negociaciones de Pago, así como la modificación del artículo 5° y derogatoria del artículo 12° del Reglamento para la Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad, Desvaloración o Deterioro, avalada por la Dirección Jurídica mediante los oficios DIRJ-2358-2020, DIRJ-0093-2021 y DIRJ-0390-2021. (Ref.: Acuerdo CTAJ-8-ACD-33-2021-Art-2)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, señala que la exposición estará a cargo de la Jefa de la División de Gestión Normativa, del Director de Soporte al Negocio y del Jefe de la División de Gestión Cobratoria.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, indica que se presentará un resumen ejecutivo, pues ya fue ampliamente analizado en la Comisión de Asuntos Jurídicos, del ajuste al Reglamento de Negociaciones de Pago.

Especifica que los cambios propuestos se centran en el artículo 14 del Reglamento, así como que se mantenga un transitorio que ya había sido aprobado el año pasado. Esto, con la finalidad de darle continuidad a un comité resolutivo.

Además, se plantea un ajuste al Reglamento de Incobrables del Banco, con el propósito de que se ajuste a la modificación que se propone al Reglamento de Negociaciones de Pago.

Por tanto, le cede la palabra al Jefe de la División de Gestión Cobratoria para que realice la exposición respectiva.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, a manera de introducción, comenta que el Banco Popular es uno de los principales clientes del Poder Judicial en cuanto a demandas de cobro judicial.

Adicionalmente, se debe tomar en cuenta que los tribunales se saturan, por lo que no resuelven con rapidez los procesos en los que se interesa avanzar.

Por tanto, por parte de la mejora continua que se desea establecer en las áreas de cobro, actualmente, se está trabajando en cobro judicial.

Así, posterior a un análisis efectuado en conjunto con la Auditoría Interna para establecer oportunidades de mejora, surgió una propuesta, la cual se remitió, en primera instancia, a la Dirección Jurídica y después a la Comisión de Asuntos Jurídicos.

Por ende, se determinó la forma para que el Banco pueda eficientizar ese proceso, si se modifica el Reglamento de Negociaciones de Pago para que se establezca una variación en el cobro que se realiza a los clientes.

En ese sentido, se propone cambiar la redacción del artículo 14 de dicho Reglamento, que en la actualidad dice:

"La Gerencia General Corporativa, de acuerdo con las necesidades institucionales, determinará mediante estudio o criterio técnico, los casos que deberán ser remitidos a cobro judicial y en los casos que corresponda establecerá los montos mínimos y los plazos máximos de morosidad en que las operaciones de crédito deberán ser tramitadas por medio del cobro judicial, no pudiendo superar este plazo los 150 días".

Explica que la realidad que hoy se tiene con la redacción de dicho artículo se centra en que todo cliente que deja de pagar una deuda se tramita a cobro judicial, tenga o no posibilidad real de recuperación del monto colocado.

A partir de ello, se plantea el siguiente cambio:

2Se podrán trasladar a cobro judicial las operaciones de crédito que tengan una morosidad superior a los 180 días, sin demérito de que se puedan trasladar antes de dicho plazo las que así lo determine la normativa interna creada para tales efectos.

De existir la motivación para que no se traslade una operación a cobro judicial, luego del análisis del costo beneficio, y estar acreditado que se efectuaron todas las gestiones administrativas necesarias para la recuperación de la deuda, se podrá dictaminar la incobrabilidad de la operación sin el traslado a cobro judicial. La respectiva resolución deberá archivarse digitalmente en el archivo que para efectos de control llevará el Área Administrativa encargada del cobro judicial.

Una operación que se ha dictaminado como incobrable, se podrá trasladar a cobro judicial en cualquier momento antes de que transcurran los plazos de prescripción, siempre que existan cambios en las justificantes de dicha declaratoria que permitan gestionar la recuperación de la suma adeudada en sede judicial".

Detalla que en el Banco cuando un crédito no tiene garantías reales y alcance los 120 de morosidad, es decir excede los 90 días que es la zona de default definida institucionalmente, se traslada a un proceso de cobro administrativo previo a un análisis de las posibilidades reales para que se efectúe el cobro judicial.

Posterior a ese análisis de garantías, de posibles bienes embargables, así como de fiadores, se define que es posible hacer el traslado a cobro judicial, se procede. No obstante, en el caso de que no sea viable, ya que no tiene bienes, ni salarios y hará que el Banco incurra en un costo, se propone realizar una declaratoria de incobrabilidad.

Una vez estimado el crédito al 100%, ya que a partir de 120 días la normativa establece que se debe estimar, se pasaría por incobrable la deuda.

No obstante, cita que cada seis meses, dentro de la operativa, se efectuaría un mapeo similar al que se hizo de previo. Esto para darle seguimiento a que el cliente no se haya empleado o adquirido bienes embargables. Si esa situación se presenta en el transcurso de los cuatro años, que es plazo de prescripción, se activa el cobro judicial.

Dicha modificación al Reglamento permitiría una administración más eficiente de los recursos y disminuiría el volumen de casos en cobro judicial sin propósito.

En ese sentido, los clientes se quedarían con una gestión administrativa.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que cuando al crédito se le declara la incobrabilidad, se brinda el seguimiento por cuatro años.

Así, pregunta si esos montos son de la cartera de crédito, es decir, de la partida contable.

De igual manera, consulta a dónde se va el dinero, si a una cuenta por cobrar.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, responde que se hace el registro en la cuenta 815, que son las cuentas castigadas.

Comenta que hoy se realizó el traslado a incobrabilidad, pero se presenta el cobro judicial primero.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta si dicha acción origina que se disminuya el monto de cartera, así como el de las estimaciones.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, responde afirmativamente, pues el saldo de cartera se liquida contra la estimación.

La Directora, Sra. Fernández Garita, puntualiza que ese sería un efecto positivo, ya que las operaciones no estarían sin generar rentabilidad.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, señala que lo importante es que no tendrían costo, ya que el llevar un cobro judicial alcance $1.000 por proceso, según los cálculos de Contabilidad de Costos.

La siguiente modificación será expuesta por la Jefa de la División de Gestión Normativa.

La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes, detalla que el transitorio es parte del Reglamento de Negociaciones de Pago, el cual fue aprobado el año pasado. Este permitió que para negociaciones de pago, específicamente, se conformara un comité resolutivo para créditos de Banca Empresarial.

Dicho transitorio fue aprobado hasta diciembre del 2020, pues se pensó que conforme pasaran los meses la situación de la pandemia iba a mejorar y se iban a realizar las negociaciones de pago de otra forma.

Sin embargo, lamentablemente, las afectaciones de la pandemia continúan y ha sido necesario realizar ajustes a la normativa de refinanciamientos.

Por ende, cita que la propuesta es que se apruebe mantener el transitorio hasta diciembre del 2021, con la finalidad de que se cuente con un comité específico para créditos de Banca Empresarial.

Especifica que el Comité conformado con el transitorio es exclusivo para créditos de Banca Empresarial, en el cual participa el Director de Banca Empresarial y sus respectivos jefes. Esto, permite que de manera más ágil se tramiten refinanciamientos por hasta $2 millones.

Lo anterior, agiliza el análisis, ya que los casos no se deben remitir a otros comités, como los de Negocios o el Gerencial.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta si sería mejor que estas fechas no queden establecidas en un Reglamento, sino más bien que se definan en un acuerdo de Junta Directiva.

Ello, pues considera que esos transitorios no deberían tener fechas determinadas, pues pasaría la misma situación y las fecha vencería en diciembre del 2021.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita el apoyo del Asesor Legal.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que la consulta de la Sra. Fernández Garita fue parte del análisis en la Comisión de Asuntos Jurídicos, ya que técnicamente existe la condición técnica y la potestad de la Junta Directiva de modificar cualquier tipo de reglamentación, de acuerdo con la Ley Orgánica.

Si bien es cierto, cita que no es común establecer transitorios dentro de los reglamentos, pero estos tienen fecha de inicio y finalización, con el propósito de que el resto del documento siga su funcionamiento con el respectivo contenido normativo.

No obstante, tal y como se estableció en el primer transitorio y como se propone en esta sesión, era necesario que fuera de esta forma, debido a que la pandemia es una situación excepcional. Por ende, la finalidad es que la normativa vigente contenga los elementos resolutivos de forma permanente.

Manifiesta que en la Comisión se realizó todo un análisis a partir de las necesidades que se establecen en las necesidades de pago, por lo que se definió la importancia de extender el transitorio, lo cual es lo más adecuado para que no exista ningún riesgo legal en el ejercicio normal de este tipo de negociaciones a lo interno del Banco.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que su idea es que no quedara sujeto a fechas, sin embargo, establecer el transitorio es la recomendación del Asesor Legal.

La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes, consulta si en el transitorio se puede incluir una redacción en la que se puntualice es prorrogable por un año más. Esto, con el fin de que quede más abierto.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, especifica que la naturaleza del transitorio es que tiene un inicio y un fin, cuando se refiere a una norma en particular o a reglamentos.

Puntualiza que se puede incluir la redacción, pero el acuerdo es que el transitorio tiene un principio y un final. Así, se podría indicar que es prorrogable por una única vez, según el comportamiento de la pandemia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si esto se analizó en la Comisión.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde que sí se discutió ampliamente, ya que en la Comisión se atiende la legalidad de la propuesta, de acuerdo con las necesidades propias de las áreas expertas.

En ese sentido, se puntualizó que, de acuerdo con el análisis efectuado, durante el 2020 se había cumplido el objetivo con ese régimen de excepción y que se consideraba, a partir de sus proyecciones, extenderlo a diciembre del 2021.

Ahora bien, si las áreas consideran que el tiempo no es suficiente, se debe hacer una nueva valoración de carácter operativo para que se le proponga a esta Junta Directiva extender el plazo. Ahora bien, lo importante es que la extensión no sea infinita, sino que debe contar con un plazo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si este transitorio se puede remitir a revisión, nuevamente, de esta Junta Directiva.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde afirmativamente, siempre y cuando la Administración considere que las condiciones no han cambiado.

La Directora, Sra. Fernández Garita, le parece sano que el tema se valore, pues recuerda que estos reglamentos y modificaciones se publican en La Gaceta, por lo que considera sin sentido que se publiquen los documentos nuevamente solo por extensiones de fechas.

Pregunta si en lugar de un transitorio se establece un artículo, enfocado a situaciones excepcionales como la pandemia.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, expresa que se entrarían en valoraciones de carácter técnico y no sabe si es pertinente que el tema quede tan amplio.

La Directora, Sra. Fernández Garita, detalla que el artículo estaría sujeto al acuerdo de la Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone que no se modifique la estructura del Reglamento con el respectivo transitorio y si, eventualmente, se debe hacer un cambio que la Administración realice la valoración respectiva.

La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes, manifiesta que no habría ningún problema en realizar la valoración respectiva.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recuerda que en el acuerdo se debe incluir el criterio de la Comisión de Asuntos Jurídicos, tal y como se había solicitado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece, igualmente, el Informe y mociona para:

1. Aprobar, con base en el criterio técnico de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos dado mediante acuerdo CTAJ-8-ACD-33-2021-Art-2, la modificación del artículo 14° y la creación de un transitorio IV del Reglamento de Negociaciones de Pago, así como la modificación del artículo 5° y derogatoria del artículo 12° del Reglamento para la Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad, Desvaloración o Deterioro, avalada por la Dirección Jurídica mediante los oficios DIRJ-2358-2020, DIRJ-0093-2021 y DIRJ-0390-2021, en atención del artículo 24 inciso b) de la Ley Orgánica Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación de la modificación del artículo 14° y la creación de un transitorio IV del Reglamento de Negociaciones de Pago, así como la modificación del artículo 5° y derogatoria del artículo 12° del Reglamento para la Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad, Desvaloración o Deterioro.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, indica que el oficio de la Comisión de Asuntos Jurídicos incluye dos modificaciones. Así, lo analizado se refiere al artículo 14 del Reglamento de Relaciones de Pago y su transitorio.

Sin embargo, se propone también una modificación al Reglamento de Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad, Desvaloración o Deterioro, pues al modificarse el artículo 14 del primer Reglamento citado es necesario ajustar este, con la finalidad de aplicar la declaratoria de incobrabilidad de las operaciones.

Por tanto, solicita el espacio para exponerlo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, de acuerdo, adelante con la explicación.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, explica que el Reglamento para la Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad regula las condiciones en las que se van a trasladar los créditos a cuentas de orden. Por consiguiente, al darse la aprobación del artículo 14 del Reglamento de Negociaciones de Pago se está agregando un escenario adicional al traslado de cuentas incobrables:

a1 El Gerente General Corporativo, mediante acto que únicamente podrá delegar en los Subgerentes Generales, ordenará el traslado de operaciones de crédito a Incobrabilidad cuando la operación esté estimada al 100 por ciento, posea más de 120 días de mora y haya sido presentada la demanda ante el Tribunal competente contra todos los obligados, o hayan sido dictaminadas incobrables de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Reglamento de Negociaciones de Pago.

Asimismo, se modifica el punto a.4:

a.4 El Proceso de Gestión Cobratoria deberá comprobar ante la respectiva Subgerencia que el traslado cumple con todas las condiciones antes estipuladas.

Finalmente, se solicita eliminar el artículo 12 del Reglamento, que se refería a cuánto había que cobrarle a un cliente cuya operación se había trasladado al incobrable, en virtud de que los artículos 9 y 11 del Reglamento de Negociaciones lo norma. Así pues, según la revisión que se hizo con la Auditoría había una duplicidad de normas y la recomendación de la Comisión fue eliminar el artículo 12 por cuanto en el Reglamento de Negociaciones de Pago está normado.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, expresa que esas ya son actuaciones competencia de la Administración, la Junta aprueba las modificaciones normativas, para que no se confundan.

La Presidenta, Sra. Badilla López, acota que se trata de modificaciones a reglamentos, que le corresponde a la Junta Directiva aprobar.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, indica que como se indicó se podría entender que la Junta Directiva está ordenándole a la Gerencia General Corporativa que realice determinadas acciones, cuando lo que se está haciendo es aprobando la modificación normativa en los términos expuestos.

Lo desea dejar constando porque en la intervención del Sr. Mora González se les conduce a que casi -entiende- la Junta Directiva está aprobando esas condiciones, cuando lo que corresponde aprobar es la modificación normativa propuesta, nada más, porque, reitera, el Sr. Mora González los llevó, en esa explicación, a incursionar en la administración, esa es su percepción.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que todos los cambios están incluidos en la propuesta de acuerdo.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, indica que está aprobado, pero lo que está adicionando el Sr. Mora González los conduce, desde su percepción jurídica, a otro escenario y en eso es en lo que desea incurrir.

De su parte está aprobada la modificación normativa propuesta, no con el contexto último que presentó el Sr. Mora González.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita que se incluya el número de acuerdo de la comisión y somete a votación la moción ya presentada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Aprobar, con base en el criterio técnico de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos dado mediante acuerdo CTAJ-8-ACD-33-2021-Art-2, la modificación del artículo 14° y la creación de un transitorio IV del Reglamento de Negociaciones de Pago, así como la modificación del artículo 5° y derogatoria del artículo 12° del Reglamento para la Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad, Desvaloración o Deterioro, avalada por la Dirección Jurídica mediante los oficios DIRJ-2358-2020, DIRJ-0093-2021 y DIRJ-0390-2021, en los siguientes términos y en atención del artículo 24 inciso b) de la Ley Orgánica Banco Popular y de Desarrollo Comunal:

REGLAMENTO DE NEGOCIACIONES DE PAGO

Artículo 14

Se podrán trasladar a cobro judicial las operaciones de crédito que tengan una morosidad superior a los 180 días, sin demérito de que se puedan trasladar antes de dicho plazo las que así lo determine la normativa interna creada para tales efectos.

De existir la motivación para que no se traslade una operación a cobro judicial, luego del análisis del costo beneficio, y estar acreditado que se efectuaron todas las gestiones administrativas necesarias para la recuperación de la deuda, se podrá dictaminar la incobrabilidad de la operación sin el traslado a cobro judicial. La respectiva resolución deberá archivarse digitalmente en el archivo que para efectos de control llevará el Área Administrativa encargada del cobro judicial.

Una operación que se ha dictaminado como incobrable, se podrá trasladar a cobro judicial en cualquier momento antes de que transcurran los plazos de prescripción, siempre que existan cambios en las justificantes de dicha declaratoria que permitan gestionar la recuperación de la suma adeudada en sede judicial.

Transitorio IV:

Para atender la demanda de las negociaciones de pago producto de la emergencia nacional por el Covid-19, se aprueba mantener la adición en forma transitoria de los siguientes niveles resolutivos estipulados en el anexo 2 (artículo 16) de este Reglamento, los cuales aplicarán únicamente para la Banca Empresarial y Corporativa.

Para agilizar las resoluciones de las negociaciones de pago, dada la naturaleza de estas, no será necesaria la participación de los asesores de Riesgo y Jurídicos.

Los demás niveles resolutivos del anexo 2 de este Reglamento se mantienen sin variación.

Este transitorio entrará en vigor a partir de la aprobación de la Junta Directiva Nacional y hasta el 31 de diciembre del 2021.

Anexo 2
Transitorio IV
Niveles resolutivos de aplicación según el artículo 16
Aplica a Banca Empresarial y Corporativa

Nivel Resolutivo	Conformación actual	Monto aprobación para Negociaciones de Pago

Comité operativo especial de Banca Empresarial	Un Coordinador Regional de Centros Empresariales Un Supervisor de Centro Empresarial Un Ejecutivo de Negocios	Hasta $2,000,000
Comité Operativo Ampliado	Director de Banca Empresarial y Corporativa Jefe de División Institucional y Corporativa Jefe de División Banca de Desarrollo Empresarial	Más de $2,000,000

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE ESTIMACIONES A ACTIVOS FINANCIEROS POR INCOBRABILIDAD, DESVALORACIÓN O DETERIORO

Artículo 5
Cuentas Incobrables.

a.1 El Gerente General Corporativo, mediante acto que únicamente podrá delegar en los Subgerentes Generales, ordenará el traslado de operaciones de crédito a Incobrabilidad cuando la operación esté estimada al 100 por ciento, posea más de 120 días de mora y haya sido presentada la demanda ante el Tribunal competente contra todos los obligados, o hayan sido dictaminadas incobrables de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Reglamento de Negociaciones de Pago.

a.2 Los abogados directores de los procesos judiciales, de las operaciones que sean trasladadas al estado de incobrable conforme al párrafo anterior, continuarán con el trámite judicial respectivo.

a.3 La incobrabilidad la recomendará el Gerente de la respectiva Sucursal o Centro de Servicios Financieros, quienes deberán demostrar por escrito, al Coordinador del Proceso Gestión Cobratoria, que el respectivo informe de recomendación de incobrabilidad determine que se han dado todos los supuestos señalados en el párrafo primero de este artículo y que se encuentran incorporados en el expediente administrativo del crédito.

a.4 El Proceso de Gestión Cobratoria deberá comprobar ante la respectiva Subgerencia que el traslado cumple con todas las condiciones antes estipuladas.

a.5 La declaratoria de Incobrabilidad por los motivos indicados en el párrafo primero de este inciso, no implica la renuncia del Banco al cobro, ni faculta a dar por finalizado el respectivo proceso judicial, motivo por el cual los órganos competentes deberán velar porque el proceso se siga atendiendo con la debida diligencia o, bien se perciban las sumas señaladas en el artículo 12 de este Reglamento.

b. Cuando el abogado director del proceso considere que no es factible recuperar el crédito en sede judicial, porque por el transcurso del tiempo ha operado la prescripción con respecto a todos los obligados, aunque el juez no la haya declarado y no se evidencien actos que la suspendan o interrumpan, ante la ausencia de bienes susceptibles de embargo, se deberá dar por terminado el cobro en sede judicial; asimismo, dicho abogado deberá emitir el respectivo dictamen de desistimiento para ser incorporado inmediatamente en el expediente del crédito.

c. Se podrá emitir el dictamen de incobrabilidad en cualquier momento en aquellos casos en que existe resolución judicial firme que declare la imposibilidad de continuar el proceso por existir prescripción u otro motivo.

d. La declaratoria de incobrabilidad en los juicios ejecutivos hipotecarios y prendarios, solamente procede de estarse en los supuestos indicados en párrafo anterior o cuando, realizado un bien dado en hipoteca o prenda, resulte saldo en descubierto y se den los supuestos indicados en el párrafo primero de este artículo, o bien, cuando la garantía se extingue.

e. Se puede ordenar el traslado a cuentas de orden por incobrable de las cuentas por cobrar registradas en la cuenta contable número 147 "Otras cuentas por cobrar diversas", en los siguientes casos:

e.1.Cuando no se tenga individualizado el autor del evento que origina la cuenta por cobrar y hayan sido estimadas en un cien por ciento.

e.2.Estando identificado el sujeto que motiva la apertura de la cuenta por cobrar hayan sido estimadas en un cien por ciento.

e.3.Cuando exista título ejecutivo que garantiza la cuenta por cobrar, y hayan sido estimadas en un cien por ciento.

f) Los Gerentes de Sucursales o Centros de Servicios Financieros o el Coordinador del Proceso Gestión Cobratoria podrán dictaminar la incobrabilidad de aquellas operaciones de crédito con una morosidad igual o superior a los 180 días, que la Gerencia General Corporativa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento de Negociaciones de Pago de Operaciones de Crédito del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, haya dispuesto en razón de saldos mínimos, no tramitar por medio del cobro judicial.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación de la modificación del artículo 14° y la creación de un transitorio IV del Reglamento de Negociaciones de Pago, así como la modificación del artículo 5° y derogatoria del artículo 12° del Reglamento para la Aplicación de Estimaciones a Activos Financieros por Incobrabilidad, Desvaloración o Deterioro". (427)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-8-ACD-33-2021-Art-2)

ACUERDO FIRME.

Se retiran la Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes; el Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán; y el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, al ser las **dieciocho horas con cuarenta y cuatro minutos.**

ARTÍCULO 11

5.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para valoración y posterior envío a la Sugef, el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a abril de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-17-acd-143-2021-Art-8)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, expresa que este es un informe que se solicita desde octubre del 2020 y se debe enviar en los 15 días hábiles después del cierre.

Lo que se pide es actualizar la distribución de la cartera por líneas de negocio, y en función de cuatro segmentos: riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto viable y riesgo alto no viable.

Aproximadamente el 6% de la cartera se ubica en riesgo alto no viable, de acuerdo con la metodología definida, con corte a abril, de lo cual casi el 60% es créditos a personas.

El otro segmento importante es el riesgo alto viable, donde se tiene aproximadamente el 12% de la cartera.

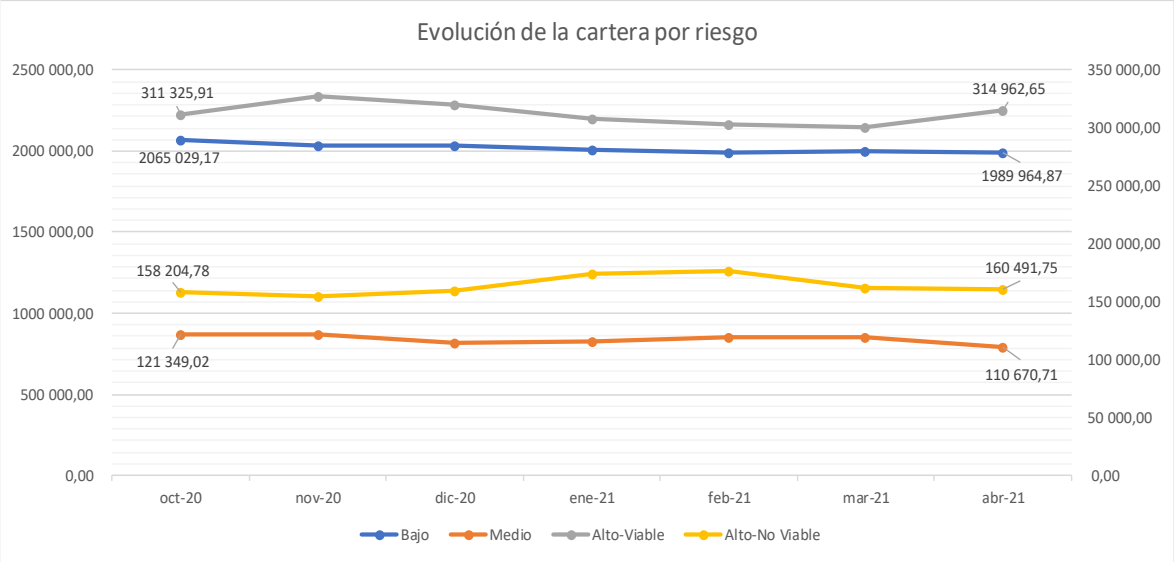
Por un tema de ser conservadores, en riesgo alto viable hay como ₡200.000 millones que dan un perfil, de acuerdo con la metodología bajo o medio, pero por una regla que se estableció, conservadora, si el modelo daba riesgo bajo o medio y tenía más de dos arreglos de pago (COVID), por un tema conservador se pasaba a alto viable.

En comparación al mes anterior, se aprecia un comportamiento de disminución en la evolución de los saldos de la mayoría de las canastas de riesgos, con decrecimientos en los saldos de riesgo alto no viable, como se puede apreciar en el siguiente detalle:

Mes	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto – No Viable	Total
Febrero 2021	-16 762,99	3 510,60	-4 042,67	2 447,17	-14 847,89
Marzo 2021	7 391,64	881,35	-2 861,60	-14 196,65	-8 785,27
Abril 2021	-12 739,31	-9 128,44	14 212,83	-1 669,69	-9 324,60

Asimismo, presenta las tendencias correspondientes:

RIESGO	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21
Bajo	2 065 029,17	2 037 540,69	2 031 366,73	2 012 075,53	1 995 312,54	2 002 704,17	1 989 964,87
Medio	121 349,02	122 028,83	114 013,28	115 407,20	118 917,80	119 799,15	110 670,71
Alto-Viable	311 325,91	327 363,32	320 269,31	307 654,08	303 611,41	300 749,82	314 962,65
Alto-No Viable	158 204,78	154 455,44	160 059,00	173 910,92	176 358,09	162 161,43	160 491,75
Total	2 655 908,89	2 641 388,27	2 625 708,32	2 609 047,73	2 594 199,84	2 585 414,57	2 576 089,97



Se había previsto que la cartera que puede entrar con algún nivel de problema puede estar entre ₡60.000 millones y ₡90.000 millones.

El otro elemento que pide la circular de la Sugef es que se informe sobre la evaluación de la ejecución de la estrategia de atención de cartera;

La estrategia se enfoca en aquellos clientes con morosidad de 31-120 días de atraso y que no han recibido algún tipo de moratoria, esto con el propósito de normalizar los atrasos mostrados.

Como resultado de la gestión realizada, el Banco Popular realizó negociaciones con 1.307 clientes. Estos clientes recibieron algún tipo de negociación en 1.717 operaciones con un saldo de ₡25.540 millones.

Muestra la distribución por tipo de negociación:

	abr-21		
Tipo de Negociación	**Clientes**	**Operaciones**	**Saldo**
Arreglos de Pago	440	512	4 162 934 549,45
Moratorias COVID-19	450	781	15 217 308 518,92
Refinanciamientos	417	424	6 160 146 647,30
Totales	**1307**	**1717**	**25 540 389 715,67**

Asimismo, se solicita que, por línea de negocio, se señale la eficacia de las acciones para tratar de controlar la mora:

Resultado de Aplicación de la Estrategia, ABRILde 2021				
Cliente	**Tipo de Crédito**	**Crecimiento Mora**	**Meta**	**Cumplimiento**
Personas físicas	Consumo	3 624 188 231	4 448 817 320	100,00%
	Vivienda	438 179 964	981 939 076	100,00%
	Vehículos	-	8 165 588	100,00%
	Tarjetas de crédito	188 017 897	585 264 532	100,00%
	Partes Relacionadas	11 908 826	-	0,00%
	Empresarial	-		100,00%
	Total	**4 262 294 918**	**6 024 186 515**	**100,00%**
Sector financiero		- 2 704 408		0,00%
Empresarial		- 874 109 673	500 000 000	100,00%
Corporativo		385 885 457		0,00%
Sector público		-		100,00%
Banca desarrollo		113 015 674	1 438 072 709	100,00%
Total general		**3 884 381 967**	**7 962 259 224**	**100,00%**

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que se cumple con el cometido de estos dos reportes de las circulares Sugef, ya lo vieron en el Comité Corporativo de Riesgo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si el histórico que se tiene de siete meses ya les permite contar con algunas tendencias.

El Director Corporativo de Riesgo, responde que la mayor parte es cartera muy estable, en alto inviable hay ₡160.000 millones, pero como explicó también tienen el castigo de haber recibido más de una moratoria, pero pueden estar pagando.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Aprobar el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a abril de 2021.

2. Autorizar a la Administración para que remita a la Sugef, en cumplimiento de lo solicitado en las circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, el informe de Seguimiento a abril de 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"1. Aprobar el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a abril de 2021.

Cuadro N° 1
Segmentación de riesgo de la cartera total, por tipo de crédito, abril 2021
En millones de colones

Detalle	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto – No Viable	Total
Créditos – personas físicas	**1 418 044,52**	**91 121,26**	**216 994,02**	**93 610,69**	**1 819 770,49**
Consumo	826 798,53	61 297,58	139 580,72	58 088,61	1 085 765,44
Vivienda	517 906,32	27 274,15	73 646,89	34 455,18	653 282,53
Vehículos	6 228,63	65,79	120,13	28,59	6 443,15
Tarjetas de crédito	66 321,60	2 447,36	3 607,37	971,34	73 347,67
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	789,44	36,37	38,91	66,97	931,69
Operaciones bursátiles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Créditos de Sistema de Banca para el Desarrollo	**19 278,66**	**2 304,08**	**12 280,17**	**4 644,89**	**38 507,80**
Créditos - Empresarial	**84 161,30**	**17 177,73**	**70 789,29**	**58 844,12**	**230 972,44**
Créditos - Corporativo	**125 857,84**	**0,00**	**9 979,97**	**1 578,19**	**137 416,01**
Créditos – Sector Público	**90 373,05**	**0,00**	**639,78**	**0,00**	**91 012,83**
Créditos – Sector Financiero	**252 249,49**	**67,64**	**4 279,41**	**1 813,86**	**258 410,40**
Saldo total adeudado	**1 989 964,87**	**110 670,71**	**314 962,65**	**160 491,75**	**2 576 089,97**

Cuadro 2

Resultado de Aplicación de la Estrategia, ABRILde 2021				
Cliente	**Tipo de Crédito**	**Crecimiento Mora**	**Meta**	**Cumplimiento**
Personas físicas	Consumo	3 624 188 231	4 448 817 320	100,00%
	Vivienda	438 179 964	981 939 076	100,00%
	Vehículos	-	8 165 588	100,00%
	Tarjetas de crédito	188 017 897	585 264 532	100,00%
	Partes Relacionadas	11 908 826	-	0,00%
	Empresarial	-		100,00%
	Total	**4 262 294 918**	**6 024 186 515**	**100,00%**
Sector financiero		- 2 704 408		0,00%
Empresarial		- 874 109 673	500 000 000	100,00%
Corporativo		385 885 457		0,00%
Sector público		-		100,00%
Banca desarrollo		113 015 674	1 438 072 709	100,00%
Total general		**3 884 381 967**	**7 962 259 224**	**100,00%**

2. Autorizar a la Administración para que remita a la Sugef, en cumplimiento de lo solicitado en las circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, el informe de Seguimiento a abril de 2021". (428)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

5.3.1.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento, el oficio GGC-197-2021 con el Informe de Gestión Legislativa con corte a enero 2021. Asimismo, se recomienda trasladarlo a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para su información. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-61-2021-Art-7)

El Director, Sr. Díaz Vásquez, propone darlo por conocido, dado que se conoció con amplitud en la Comisión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por conocido el oficio GGC-197-2021, el cual remite el informe de Gestión Legislativa con corte a enero 2021.

Lo anterior en cumplimiento del punto 7 del Cronograma de Actividades del Plan de Trabajo Anual de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

2. Instruir a la Secretaría General para traslade a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para su información, el oficio GGC-197-2021, el cual remite el informe de Gestión Legislativa con corte a enero 2021,

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por conocido el oficio GGC-197-2021, el cual remite el informe de Gestión Legislativa con corte a enero 2021.**
>
> **Lo anterior en cumplimiento del punto 7 del Cronograma de Actividades del Plan de Trabajo Anual de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.**
>
> **2. Instruir a la Secretaría General para traslade a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, para su información, el oficio GGC-197-2021, el cual remite el informe de Gestión Legislativa con corte a enero 2021". (429)**
> (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-8-ACD-61-2021-Art-7)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

5.3.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, y el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, remiten para valoración y visto bueno la propuesta de capacitación anual en materia de Gobierno Corporativo. (Ref.: Oficio SJDN-578-2021)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, indica que conforme a la normativa SUGEF 16-16, específicamente a lo establecido en el artículo 17 denominado "*Perfil de los miembros de órgano de dirección*", se indica que los órganos de dirección deben contar con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, a saber:

17.2 Cómo comprender su papel en Gobierno Corporativo.
17.3 Tener formación, conocimiento y experiencia, amplios y demostrados, con el fin de ejercer el Gobierno Corporativo.
17.5 Recibir inducción y capacitación adecuada y periódica en las áreas de conocimiento atinentes a su cargo.

En vista de lo anterior y como parte de la capacitación anual en materia de Gobierno Corporativo, que deben recibir los integrantes de las Juntas Directivas, Comités, Comisiones y Alta Gerencia del Conglomerado, respetuosamente se remite para su valoración y visto bueno la propuesta de calendarización.

Se propone realizarlo lunes o miércoles, iniciando a las 4:00 p. m., para luego segur con la sesión a partir de las 5:00 p.m.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, acota que la capacitación sería para todas las juntas directivas y gerencias del Conglomerado.

Esto es parte de los entregables de la consultoría con KPMG, que tiene un componente de gestión de cambio y los cinco temas en los que se estaría capacitando.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si existe algún tipo de expectativa respecto a este tipo de capacitación y si no deberían estar en un nivel más desarrollado que la introducción general al gobierno corporativo.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, señala que en la agenda propuesta están incluidos temas que parecieran muy elementales y que de alguna manera deberían estar dominando, pero lo que se desea es aprovechar los hallazgos del diagnóstico y la identificación de brechas, dado que esto va asociado a un diagnóstico, donde se revisaron actas y materiales y se realizaron entrevistas, y esto se contrasta con las mejores prácticas y se identifican brechas.

Luego, se plantean planes de acción para cerrar esas brechas; después viene una parte de gestión de cambio, tratando de evidenciar los resultados de esas brechas.

Ciertamente son temas que parecieran muy elementales en cualquier organización, pero en virtud de que están tratando de propiciar una gestión de cambio, los consultores harán un repaso, pero enfocado en los resultados del diagnóstico.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la aclaración.

La Presidenta, Sra. Badilla López, acota que si bien han recibido algunas capacitaciones, están lejos aún del dominio del tema de gobernanza; además hay directores nuevos en algunas juntas directivas y es válido hacer ese repaso, partiendo del diagnóstico y de las oportunidades de mejoras determinadas.

Mociona para:

Aprobar la propuesta de capacitación anual en materia de Gobierno Corporativo, en los siguientes términos:

Propuesta Capacitación en Materia de Gobierno Corporativo		
Temas	**Fecha Propuesta**	**Tiempo estimado**
Introducción general al Gobierno Corporativo	**26-5-2021**	**1 hora**
Roles y responsabilidades de las partes interesadas internas	**9-6-2021**	**1 hora 30 minutos**
Funciones de los principales órganos de Gobierno Corporativo	**14-7-2021**	**1 hora**
Administración de Conflictos de Interés	**11-8-2021**	**1 hora**
Divulgación y transparencia de la información	**8-9-2021**	**1 hora**

Estas capacitaciones iniciarán a las 4:00 p. m. y serán impartidas por representantes de la empresa KPMG en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo.

Lo anterior, según lo establecido en el acuerdo SUGEF 16-16, artículo 17, inciso 17.5 y el artículo 21 del Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado.

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:

"Aprobar la propuesta de capacitación anual en materia de Gobierno Corporativo, en los siguientes términos:

Propuesta Capacitación en Materia de Gobierno Corporativo		
Temas	**Fecha Propuesta**	**Tiempo estimado**
Introducción general al Gobierno Corporativo	**26-5-2021**	**1 hora**
Roles y responsabilidades de las partes interesadas internas	**9-6-2021**	**1 hora 30 minutos**
Funciones de los principales órganos de Gobierno Corporativo	**14-7-2021**	**1 hora**
Administración de Conflictos de Interés	**11-8-2021**	**1 hora**
Divulgación y transparencia de la información	**8-9-2021**	**1 hora**

Estas capacitaciones iniciarán a las 4:00 p. m. y serán impartidas por representantes de la empresa KPMG en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo.

Lo anterior, según lo establecido en el acuerdo SUGEF 16-16, artículo 17, inciso 17.5 y el artículo 21 del Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado". (430)
(Ref.: Oficio SJDN-578-2021)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

5.3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-1282-2021 de la Subgerencia de Negocios, en el que comunica que se elaboró un plan que para el abordaje efectivo de lo solicitado en el acuerdo JDN-5812-Acd-249-2021-Art-7 y solicita ampliación de plazo al 30 de julio para presentar los resultados. (Ref.: Oficio GGC-620-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, expresa que ya está casi todo listo, pero para terminar y hacer la presentación están solicitando plazo al 30 de julio.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Ampliar, al 30 de julio del 2021, el plazo para la atención del acuerdo JDN-5812-Acd-249-2021-Art-7, de conformidad con lo establecido en el acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4 respecto a las ampliaciones de plazo.

Lo anterior con base en el oficio SGN-1282-2021 de la Subgerencia de Negocios, en el que comunica que se elaboró un plan que para el abordaje efectivo de lo solicitado en el acuerdo y solicita ampliación para presentar los resultados.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Ampliar, al 30 de julio del 2021, el plazo para la atención del acuerdo JDN-5812-Acd-249-2021-Art-7, de conformidad con lo establecido en el acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4 respecto a las ampliaciones de plazo.

Lo anterior con base en el oficio SGN-1282-2021 de la Subgerencia de Negocios, en el que comunica que se elaboró un plan que para el abordaje efectivo de lo solicitado en el acuerdo y solicita ampliación para presentar los resultados". (431)
(Ref.: Oficio GGC-620-2021)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 15

5.3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita se autorice a la Administración de dotar de contenido presupuestario para el año 2021, a las 10 plazas categoría 8 aprobadas para la Unidad de Transporte de Valores, en atención al acuerdo 378 sesión JDN-5824-Art.7. (Ref.: Oficio GGC-665-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que no se tiene ninguna norma interna contraria a lo que establece la Contraloría General de la República.

Añade que se cuenta con un disponible en la partida de Remuneraciones para poder atender el costo de estas 10 plazas. Recuerda que esto había quedado pendiente sujeto a contar con contenido presupuestario.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que el acuerdo se debe indicar que esta Junta se da por informada de que ya se cuenta con el contenido presupuestario.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio GGC-665-2021, los oficios adjuntos y la presentación realizada.

2. Con fundamento en los oficios referidos, la Junta se da por informada de que se cuenta con el contenido presupuestario para el año 2021, para las 10 plazas categoría 8 aprobadas para la Unidad de Transporte de Valores mediante el acuerdo 378 sesión JDN-5824-Art.7.

3. Dar por atendido el acuerdo 378 tomado en la sesión JDN-5824, Art.7.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-665-2021, los oficios adjuntos y la presentación realizada.**
>
> **2. Con fundamento en los oficios referidos, la Junta se da por informada de que se cuenta con el contenido presupuestario para el año 2021, para las 10 plazas categoría 8 aprobadas para la Unidad de Transporte de Valores mediante el acuerdo 378 sesión JDN-5824-Art.7.**
>
> **3. Dar por atendido el acuerdo 378 tomado en la sesión JDN-5824, Art.7". (432)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 16

6.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento y en cumplimiento de la actividad 1 de su Plan de Trabajo, el Informe de Riesgos Tecnológicos del Banco y de las Sociedades. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-12-Acd-70-2021-Art-10)

El Director, Sr. Espinoza Guido, expresa que en este informe hay aspectos importantes que deberían conocer a fondo, por lo que se puede dejar pendiente para conocerlo después.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que cuando se presente, la Administración podría comentar sobre cada uno de los temas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo CCTI-BP-12-Acd-70-2021-Art-10, mediante el cual el Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento y en cumplimiento de la actividad 1 de su Plan de Trabajo, el Informe de Riesgos Tecnológicos del Banco y de las Sociedades.

2. Solicitar a la Administración que, en un plazo máximo de dos semanas, presente el plan de acción correspondiente para lo señalado en el Informe de Riesgos Tecnológicos del Banco y de las Sociedades.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el acuerdo CCTI-BP-12-Acd-70-2021-Art-10, mediante el cual el Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento y en cumplimiento de la actividad 1 de su Plan de Trabajo, el Informe de Riesgos Tecnológicos del Banco y de las Sociedades.**

2. Solicitar a la Administración que, en un plazo máximo de dos semanas, presente el plan de acción correspondiente para lo señalado en el Informe de Riesgos Tecnológicos del Banco y de las Sociedades". **(433)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 17

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que mediante oficio GGC-594-2021 se dio respuesta a la consulta efectuada por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, oficio JD-5992/06 sobre la propuesta del Reglamento del Sistema de Pagos. Lo anterior, en atención a los acuerdos JDN-5820-Acd-345-2021-Art-13 y JDN-5822-Acd-365-2021-Art-11. (Ref.: Oficio GGC-645-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-645-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que mediante oficio GGC-594-2021 se dio respuesta a la consulta efectuada por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, oficio JD-5992/06 sobre la propuesta del Reglamento del Sistema de Pagos. Lo anterior, en atención a los acuerdos JDN-5820-Acd-345-2021-Art-13 y JDN-5822-Acd-365-2021-Art-11.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio GGC-645-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que mediante oficio GGC-594-2021 se dio respuesta a la consulta efectuada por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, oficio JD-5992/06 sobre la propuesta del Reglamento del Sistema de Pagos. Lo anterior, en atención a los acuerdos JDN-5820-Acd-345-2021-Art-13 y JDN-5822-Acd-365-2021-Art-11". **(437)**

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5829

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS VEINTINUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y TRES MINUTOS del LUNES VEINTICUATRO DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Sr. Mario Campos Conejo. Además, el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se hace la comprobación del cuórum.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5827.

2. Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta estrategias de colocación y modelo de negocios. (Ref.: Oficio GGC-719-2021)

4.2.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Auditoría

4.2.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte a abril de 2021. (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-84-2021-Art-6)

4.2.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe de ejecución presupuestaria del Banco Popular correspondiente al primer trimestre del año 2021. (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-82-2021-Art-5)

4.3.- Correspondencia Resolutiva.

4.3.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, y el Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional, remiten propuesta sobre el manejo de los comités corporativos. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5809-Acd-202-2021-Art-13. (Ref.: Oficio AJD-072-2021)".

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que ella envió una observación al orden del día, por tanto, solicita a la Secretaría General procurar un mayor control de los temas de las agendas y de los documentos que se adjuntan, para que los encabezados coincidan.

Pide que, además, todos los documentos se presenten debidamente firmados.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, requiere que el último tema del orden del día, el 4.3.1, se traslade para la siguiente sesión de esta Junta Directiva, con el objetivo de revisarlo de manera detallada.

La Presidenta, Sra. Badilla López, en ese caso, plantea que se excluya el tema 4.3.1.

Se aprueba el orden del día con el cambio señalado.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5827.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5827, celebrada el 17 de mayo del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5827, celebrada el 17 de mayo del 2021".** **(440)**

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que ya tuvieron la tercera sesión con las Juntas de Crédito Local y se obtuvo una muy buena respuesta de parte de ellos. Se les presentó la estrategia de atención a las organizaciones de la Economía Social por parte del Banco Popular.

Agrega que, en cuanto a la presentación de la Bolsa Nacional de Valores sobre la emisión de bonos verdes por parte del Banco Popular, la convocatoria y la coordinación de evento se realizaron el día antes; motivo por el cual, consideró que no era oportuno invitarlos a esa actividad con poco tiempo de antelación.

Destaca que los resultados han sido muy buenos, ha habido una difusión importante, todos los medios locales han resaltado el tema y eso es de gran satisfacción.

Además, hay una invitación a una reunión con el Vicepresidente de la República para el próximo lunes 31 de mayo y la iniciativa responde a la necesidad de conversar sobre la estrategia de atención a las Organizaciones de la Economía Social. La reunión será a las 9:00 a.m. y quienes tengan disponibilidad ese día podrían participar. El fin es mantener una comunicación fluida y directa con el Gobierno de la República.

ARTÍCULO 4

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Campos Conejo, manifiesta que en la sesión anterior del Comité Corporativo de Tecnología de Información del pasado viernes 21 de mayo de 2021, la Administración reportó que el fin de semana anterior se iba a realizar un grupo de pruebas del negocio en marcha.

Agrega que el domingo anterior debían migrar la base de datos y hacer las pruebas de continuidad y de contingencia. Por ese motivo, pide al Gerente General Corporativo que les informe los resultados de esas pruebas.

Sabe que en otra oportunidad la Gerencia General presentará de manera detallada el tema, pero desea conocer el panorama, en términos generales, dada la importancia de ese tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Gerente General Corporativo que también se refiera al tema de custodio.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que el sábado 22 de mayo se activó el Plan de Contingencia del sitio principal a Codisa. Se llevó a cabo de las 10:00 p.m. a las 12:00 a.m. y durante ese periodo no se iba a tener ningún servicio, dado que darían el pase al sitio de contingencia.

La devolución se hizo el domingo 23 de mayo durante ese mismo lapso (10:00 p. m. a las 12:00 a. m.).

Precisa que, lamentablemente, no se pudo pasar de T24 porque se presentó una dificultad, pero sí se completó el plan para todo el resto de las actividades programadas en el tiempo estimado.

Se presentó una situación que demostró una afectación en el uso del App Móvil, en la mañana del sábado 22 de mayo lo revisaron, verificaron que se debía a un problema de comunicación y se arregló.

Considera que la prueba fue bastante positiva y el objetivo era encontrar debilidades.

El resultado final se presentará al Comité Corporativo de Tecnología de Información y después a esta Junta Directiva.

Acota que se informó acerca de esa tarea a los clientes y mantenían un plan de contingencia por si debían resolver algún problema durante el proceso. Se envió un mensaje de texto y un correo electrónico a todos los clientes de manera directa para que todos estuvieran enterados y así, mantener los niveles de seguridad adecuados.

En cuanto al tema del custodio, menciona que ya se aplicó el traslado de tres de las Sociedades Anónimas, salvo de Popular Pensiones.

Detalla que la Superintendencia de Pensiones debía aprobar los contratos remitidos, hubo algunos inconvenientes y observaciones por parte de la Supen, pero ya la semana pasada enviaron una respuesta afirmativa. Ya se coordinó con Popular Pensiones y el traslado lo harán el 1° de julio de 2021.

El compromiso adquirido con la Sugeval era para el 31 de mayo de 2021 y para el 1° de julio de 2021 se cumpliría con la parte de Popular Pensiones para evitar inconvenientes en los reportes y en los informes.

Posteriormente, se presentará a la Junta Directiva la serie de pasos que se seguirán para cumplir con la normativa como custodio del Banco Popular y después regresar esa custodia al Banco.

La Presidenta, Sra. Badilla López, precisa que, de ese modo, se mitigan los riesgos futuros.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y nueve minutos**, inician su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; la Directora de Gestión, Sra. Maybelle

Alvarado Desanti; el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González, y el Asistente de la Subgerencia General de Negocios, Sr. Kenneth Gutiérrez Montenegro.

ARTÍCULO 5

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio GGC-719-2021, mediante el cual presenta la Estrategia integral de atención de la cartera de crédito y cobro.

2. La Junta Directiva Nacional valora el esfuerzo y la iniciativa presentada a fin de mejorar la estrategia de negocios, por lo que le solicita a la Administración que defina los indicadores para su medición y le informe trimestralmente sobre el avance alcanzado en el cumplimiento de las metas propuestas.

3. Solicitar a la Administración que analice la estructura de la Dirección de Soporte al Negocio a la luz de los cambios propuestos en los procesos de acuerdo con la Estrategia integral de atención de la cartera de crédito y cobro.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-719-2021, mediante el cual presenta la Estrategia integral de atención de la cartera de crédito y cobro.**
>
> **2. La Junta Directiva Nacional valora el esfuerzo y la iniciativa presentada a fin de mejorar la estrategia de negocios, por lo que le solicita a la Administración que defina los indicadores para su medición y le informe trimestralmente sobre el avance alcanzado en el cumplimiento de las metas propuestas.**
>
> **3. Solicitar a la Administración que analice la estructura de la Dirección de Soporte al Negocio a la luz de los cambios propuestos en los procesos de acuerdo con la Estrategia integral de atención de la cartera de crédito y cobro y presente un cronograma de trabajo en un plazo de 2 semanas". (438)**

ACUERDO FIRME.

El Director, Sr. Espinoza Guido, expresa que la Junta Directiva Nacional debería tener acceso a informes técnicos para estudiar los ajustes estructurales requeridos, según las necesidades y objetivos institucionales.

Si bien, los cambios por percepciones pueden ser ciertos, estos pueden llevar a situaciones no aptas en el largo plazo para la sostenibilidad de la organización.

Finalmente, considera que el Banco necesita una reestructuración profunda, la cual no es visible hasta ahora.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que, a pesar de que no se cuenta con los sistemas de información más modernos, es valioso que se comience a generar información gerencial para afinar la ruta por seguir.

Así pues, se debe continuar trabajando en esta línea, esperando que sea en el corto plazo. Anima a que se siga buscando cómo mejorar cada forma de tener información que permita la mejor toma de decisiones, lo cual, en el contexto actual de constante cambio, es lo que permite certeza en las elecciones que se toman.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti, indica que, dentro del mapa de priorizaciones, una de ellas es realizar un estudio integral de la organización, donde se analizará, en caso de que la contratación fuera próxima, incluir lo mencionado sobre la Dirección de Soporte al Negocio. El análisis de esta dirección requiere gran trabajo y podría incluirse dentro del otro estudio.

Si en un análisis de estructura varía mucho la forma en que se hace el negocio, la parte de la estructura de soporte al negocio debe ir alineada. Por lo tanto, no sería lógico hacerlo hoy sin una visión más clara del resto de la organización.

ARTÍCULO 6

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5829 hasta las 7:42 p. m., a fin de conocer la agenda aprobada para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5829 hasta las 7:42 p. m., a fin de conocer la agenda aprobada para esta sesión".** **(439)**

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con ocho minutos**, se retiran la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti; el Asistente de la Gerencia General Corporativa, Sr. Manuel Rivera Garita; el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; el Asistente de la Subgerencia General de Negocios, Sr. Kenneth Gutiérrez Montenegro; la Funcionaria de División de Gestión de Calidad, Sra. Silvia Elena Vargas Mora; y el Jefe de División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora Gonzalez. Ingresan el Jefe de División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz; el Director Financiero Corporativo a. i., Esteban Meza Bonilla; y el Jefe de Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya.

ARTÍCULO 7

4.2.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte a abril de 2021. (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-84-2021-Art-6).

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, indica que se conocerán los datos a abril de 2021, que presentan mejoras significativas en el margen financiero del Banco, lo cual conlleva una expectativa al largo plazo hacia la mejora. Esto se vincula con lo mencionado acerca de la cartera de crédito, su calidad y cómo retener la clientela sin sacrificar los ingresos del Banco. En la presentación, se detallará sobre las ganancias de capital y el control del gasto que se ha venido realizando.

En cuanto a la estructura del portafolio, destaca un cambio en el portafolio de liquidez, el cual, en diciembre de 2020, representaba el 36,99% y se ha vendo modificando la estructura para ubicarse, al cierre de abril de 2021, en 25,72%. Se ha hecho un esfuerzo desde la Tesorería por optimizar el portafolio de inversiones, disminuyendo la participación del portafolio de liquidez y aumentando estos recursos en inversiones a plazo, principalmente de Gobierno, donde se observa que, para diciembre de 2020, se tenía una participación del 55,46% y se ha incrementado a un 68,38%.

Esta recomposición en el portafolio de inversiones ha permitido generar una mayor rentabilidad, de 3,74% a 4,49% al cierre de abril, lo cual ha contribuido en los resultados y en la mejoría en el margen de intermediación, junto con el ingreso por concepto de ganancias de capital que, al cierre de abril, ha acumulado ₡4196 millones de colones.

En los datos de referencia de las principales entidades, se observa que, efectivamente, se están aprovechando las oportunidades de mercado para generar ganancias de capital, lo cual está contribuyendo en las utilidades y en la mejoría del margen de intermediación.

En cuanto a la cartera de crédito, al cierre de abril de 2021, se presenta una disminución en el saldo acumulado por el orden de -₡50.762 millones y en el mes de abril, -₡9325 millones; una caída de -1,89% en la cartera consolidada de diciembre de 2020 a abril de 2021; en colones, -1,75% y en dólares, -3,4%.

En el comportamiento de la cartera de crédito directa bruta en las principales entidades, se observa la caída del Banco Popular antes mencionada; para el Sistema Bancario Nacional (SBNAC), -0,35%; los bancos privados, -0,62% y bancos estatales, 0,50%.

La variación de la cartera de crédito directa bruta en colones destaca una caída para el Banco Popular por -₡42.225 millones, para -1,75%; y en dólares, -$13 millones. Este portafolio se ubica, al cierre de abril de 2021, en $338 millones, con una caída de -3,74%.

Se rescata la composición de las cancelaciones de créditos, donde se observa que, para el primer trimestre del año, fuera de las operaciones normales, se registran ₡58.000 millones, donde se produjeron 5667 operaciones con ₡24.525 millones correspondientes a fuga de clientela por cancelaciones anticipadas. Asimismo, 3177 operaciones con ₡17.220 corresponden a fugas parciales de clientela; y ₡3.108 millones de refinanciamientos aplicados para ₡16.376 millones, lo cual da un total de ₡11.952 millones para ₡58.000 millones de cancelaciones extraordinarias de crédito que se salen de la cancelación normal, vía la amortización según planes de pago.

Para el mes de abril, se presenta un comportamiento similar, con ₡27.000 millones de operaciones nuevas. Igualmente, se registraron amortizaciones por ₡10.892 millones, equivalentes a 240.569 operaciones de crédito y cancelaciones en 4580 operaciones, por ₡23.810

millones. En el detalle, se identifican ₡6155 millones en fuga, ₡8431 millones en fuga parcial, ₡2853 millones en refinanciamientos aplicados; ₡2832 millones en traslados a cartera adjudicada de incobrabilidad y ₡3538 millones en retención, para un total de ₡23.810 millones.

Esta es una información que se incluirá para seguir el comportamiento a la composición de las cancelaciones extraordinarias o anticipadas que se están presentando en la cartera de crédito.

Por otra parte, en el mes de abril se aplicó la política de estimaciones por ₡2411 millones, de tal forma que los ₡43.206 millones se disminuyeron a ₡40.795 millones. Además, se registran estimaciones durante los primeros cuatro meses de 2021 por ₡21.996 millones que, con respecto al primer trimestre de 2020, por ₡9412 millones, se evidencia un comportamiento importante a nivel de las estimaciones al cierre del mes de abril de 2021, las cuales afectaron los resultados.

En cuanto a la estructura de financiamiento, esta se mantiene similar a lo que se ha venido presentando, con un monto de ₡740.617 millones de captaciones a la vista en entidades financieras, lo cual representa el 20,33% de la estructura de financiamiento y que se mantienen para la estructura de balance; 14.50% corresponde a ahorro a la vista, 3,74% a cuentas corrientes con el público y 44,77% en las captaciones a plazo, correspondiente a ₡1.630.621 millones, con una disminución con respecto a diciembre de 2020 por el orden de ₡130.000 millones, como parte de la estrategia que se ha implementado en los meses de cancelación de pasivos y la utilización de la estrategia por medio de los recursos del Banco Central.

Destaca que se han recibido del Banco Central ₡118.000 millones, recursos que han permitido ajustar tasas de interés a 3892 operaciones de crédito, 250 puntos base de acuerdo con lo que se había aprobado. De esta manera, al cierre de abril de 2021 se tiene una aplicación de ₡117.000 millones de saldo de cartera, donde se ha aplicado la disminución de 250 puntos base, producto de la estrategia que se había definido con el uso de la facilidad crediticia del Banco Central.

A nivel patrimonial, se registran ₡785.348 millones, con una posición en moneda extranjera de $4.5 millones al cierre del mes de abril de 2021. En ingresos por servicios, se reportan ₡7663 millones, con una disminución de -13,53% con respecto a abril de 2020. En gastos de administración, destaca el nivel total de gasto por ₡44.908 millones, con una disminución de 5,15% con respecto a los ₡47.347 millones reportados en el primer cuatrimestre de 2020.

Los bienes adjudicados registran ₡2076 millones de impacto, similar a lo presentado en abril de 2020, por ₡2048 millones. Los resultados de las sociedades presentan ₡4240 millones, con un incremento con respecto a abril de 2020 de 24,85%, con cumplimientos de PAO y resultados muy positivos con respecto a la meta planteada al corte de abril y la meta esperada al cierre del año.

El resultado para los cuatro meses es una utilidad acumulada de ₡11.670 millones para el Banco, reiterando la participación de las sociedades en ella; además, ganancias de capital por ₡4600 millones; y disminución en gastos administrativos e ingresos por servicios, lo cual ha tenido un comportamiento estable, a pesar de una disminución con respecto a 2020.

En la utilidad de intermediación financiera, se presenta un incremento por el orden de ₡11.071 millones, de los cuales ₡7569 millones son una disminución en el ingreso financiero del portafolio de crédito, producto de los ajustes de tasas, el comportamiento de la tasa básica y el no crecimiento en el saldo. Asimismo, se registra un incremento en rentabilidad del portafolio de inversiones por ₡4583 millones; ganancias de capital por ₡4600 millones y una disminución del costo financiero por ₡10.135 millones.

Dentro de los principales indicadores financieros, se encuentra la rentabilidad a patrimonio, con 1,94%; el indicador de eficiencia, con 65,37%; la cobertura de ingresos por servicios a gastos administrativos, con 17,06% y la mora mayor a 90 días, con 2,75%.

En el margen de intermediación, se registra un repunte de 4,04% en diciembre, 4,10% en marzo y 4,13% en abril. Esto se relaciona con la disminución en el costo de las captaciones, de un 5,22% a un 4,69% al cierre de abril de 2021.

La Directora, Sra. Fernández Garita, precisa que el Director Financiero Corporativo a. i., Meza Bonilla, ha sido claro en la exposición y los resultados se han visto en el Comité Corporativo de Auditoría.

Si bien la composición de la utilidad neta está asociada a ganancias de capital y otros rubros, no sucede así con la cartera. Aunque gracias a esta se tiene una buena posición con respecto a otros bancos, se debe hacer más esfuerzos, además de los realizados por la Administración hasta ahora. Sin embargo, reconoce que los resultados actuales son más positivos, en comparación con los de noviembre de 2020.

Nota que el indicador de morosidad bajó, de manera que la estrategia implementada está dando los resultados. Por consiguiente, se deben monitorear de cerca los resultados más relevantes de los estados financieros.

Asimismo, recuerda que el Comité Corporativo de Auditoría solicitó a la Administración un desglose de la cartera de crédito, dado que siempre se reciben los resultados netos, por lo cual no se observa el crecimiento. En la presente exposición, se observan mejor los estados de meses

anteriores en cuanto a refinanciamientos, fugas de clientela y nuevos créditos, lo cual brinda claridad sobre la situación de los movimientos de la cartera de crédito, por lo cual da un reconocimiento al Director Financiero Corporativo a. i., Meza Bonilla, por haber atendido la recomendación del Comité Corporativo de Auditoría, pues esto permitirá la toma de mejores decisiones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el Informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte a abril de 2021.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5624-ACD-183-2019-Art-16, inciso 1.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el Informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte a abril de 2021.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5624-ACD-183-2019-Art-16, inciso 1".** (441)
> (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-84-2021-Art-6)

ARTÍCULO 8

4.2.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe de ejecución presupuestaria del Banco Popular correspondiente al primer trimestre del año 2021. (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-82-2021-Art-5).

El Director Financiero Corporativo a. i., Meza Bonilla, repasa los datos referentes a la ejecución del presupuesto.

En el primer trimestre de 2021, se registra una ejecución de ₡101.095 millones, mientras que, en el primer trimestre del 2020, se presentan ₡102.629 millones. Los ingresos por servicios registran ₡5921 millones, lo cual representa una disminución de ₡1573 millones con respecto al primer trimestre del 2020, producto de los estados financieros con la disminución en las tasas de intercambio y el menor volumen en tarjetas de débito y crédito, lo cual está originando la reducción en las comisiones.

En inversiones, se registran ₡14.686 millones de ingreso, para un incremento de ₡2817 millones, lo cual se relaciona con el efecto de saldo en el portafolio de inversiones y las modificaciones en su estructura durante el primer cuatrimestre de 2021. La cartera de crédito presenta una disminución de ₡5612 millones, ₡74.940 millones de ingresos, lo cual obedece al comportamiento de la tasa básica y los ajustes de tasas de interés con las operaciones del Banco Central en 250 puntos base.

En otros ingresos no tributarios, destacan las ganancias de capital que, para el cierre del primer trimestre, fueron ₡2000 millones. Con el nivel de ingresos por ₡101.095 millones reportados, se cubrieron egresos devengados por ₡72.414 millones. Si al total devengado, correspondiente al registro del gasto del primer trimestre de 2021, se suman ₡42.952 millones de compromisos legales y administrativos que obedecen a contrataciones previas y en proceso, esto da un total acumulado de egresos por ₡115.366 millones, para una ejecución del 33% del presupuesto total aprobado por ₡351.260 millones en cuentas especiales.

Si se determina el monto de la ejecución sin considerar los compromisos legales y administrativos, se registra un 21% del presupuesto, considerando que el monto mencionado por dichos compromisos representa el 12% para completar el 33%.

La Directora, Sra. Fernández Garita, aclara que la ejecución presupuestaria corresponde a un 32%, dado que aún los ₡42.952 millones se ejecutan durante el año. Por lo tanto, aunque el gasto está reportado como devengado, no ha sido ha existido una salida de efectivo del presupuesto. Al final, la ejecución representa un 21% y no un 32%.

El Director Financiero Corporativo a. i., Meza Bonilla, confirma lo comentado y agrega que la ejecución de gastos fue por ₡72.000 millones; los ingresos sobrepasaron los ₡100.000 millones. Desde el punto de vista de la ejecución presupuestaria, la ejecución de ingresos cubrió completamente el gasto devengado.

En términos comparativos, destaca que, con respecto a 2020, se presenta una ejecución de ₡115.000 millones a nivel de gasto, lo cual representa una disminución de -20%, para ₡28.447 millones. Todas las partidas disminuyeron, pero se aclara que, si bien las remuneraciones no muestran disminución, en la ejecución de 2021 hay más de ₡1200 millones registrados como producto de la actualización del pasivo laboral, los cuales están registrados en este monto ejecutado. Si este no se considerara, se observaría una disminución en las remuneraciones comparativamente con la ejecución en el periodo del 2020.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si, en los gastos por servicios, se registra todo aunque no se pague.

El Director Financiero Corporativo a. i., Meza Bonilla, afirma que se detalla lo devengado junto con lo que está comprometido a nivel de los contratos.

La Directora, Sra. Fernández Garita, opina que las cifras deben concordar con lo reportado a la Contraloría General de la República, pues hay compromisos por atender el resto del año.

El Director Financiero Corporativo a. i., Meza Bonilla, toma nota de la observación.

Concluye con que, en el primer trimestre, se realizaron tres modificaciones presupuestarias por ₡21.611 millones, las cuales fueron aprobadas por la Gerencia General Corporativa, como parte del procedimiento establecido. Asimismo, no se presentan impactos financieros negativos en dichas modificaciones.

En las modificaciones presupuestarias en mención, se incorporaron el reforzamiento, las indemnizaciones para la activación de los transitorios convencionales para la movilidad laboral y la migración voluntaria, por ₡3758 millones. Igualmente, se incorporaron algunos movimientos en el Programa 100 y el Programa 200, así como en gastos de personal y refuerzos en la modificación 3, relacionados con tecnología. Sin embargo, esta última reasignación de recursos originó un efecto positivo, considerado en la actualización de la proyección financiera que recientemente aprobó la Junta Directiva Nacional.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta su satisfacción con el primer informe presentado por la Administración sobre los temas a los que se debe dar seguimiento a nivel estratégico y esto también conduce a un reacomodo de las acciones de la Junta Directiva Nacional.

Mociona para:

Dar por recibido el informe de ejecución presupuestaria del Banco Popular correspondiente al primer trimestre del año 2021.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5624-ACD-183-2019-Art-16, inciso 25 y lo indicado en las Normas Técnicas de Presupuesto Público R-DC-24-2012.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el informe de ejecución presupuestaria del Banco Popular correspondiente al primer trimestre del año 2021.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5624-ACD-183-2019-Art-16, inciso 25 y lo indicado en las Normas Técnicas de Presupuesto Público R-DC-24-2012". (442)**
> (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-82-2021-Art-5)

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CUARENTA Y DOS MINUTOS.**

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5830

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISIETE HORAS CON VEINTIDÓS MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTISÉIS DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO.** La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Sr. Mario Campos Conejo. Además, el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, saluda a todas las personas participantes y comprueba que se cuenta con el cuórum requerido para iniciar la sesión.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Capacitación Introducción general al Gobierno Corporativo, a cargo de la empresa KPMG.

2. Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5828.

3.- Asuntos de Presidencia.

4.- Asuntos de Directores.

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

5.1.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, las propuestas de los perfiles del Gerente General Corporativo, el Subgerente General de Negocios y el Director de Soporte al Negocio, así como los cuadros comparativos de los ajustes efectuados para cada uno de los perfiles mencionados. (Ref.: Acuerdo CCNR-03 -ACD-13-2021-Art-3).

5.1.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, el oficio DIRCH-0495-2021, el cual contiene las propuestas de los perfiles del Director de Auditoría Procesos de Negocios-ANS; Director de Auditoría Financiera-AF y Director de Auditoría de Tecnología de la Información-ATI. (Ref.: Acuerdo CCNR-06-ACD-42-2021-Art-3).

5.1.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación en calidad de Asamblea de Accionistas, la propuesta de los parámetros de evaluación de los Órganos de Control del Conglomerado Banco Popular correspondiente al año 2021. (Ref.: Acuerdo CCNR-06-Acd-44-2021-Art-5).

Comité de Cumplimiento.

5.1.4.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, el plan de acción propuesto para atender los hallazgos expuestos en el Informe de Auditoría Externa del año 2020 sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, realizado por el despacho Crowe Horwath C. R., S. A. (Ref.: Acuerdo CC-BP-08-ACD-63-2021-Art-8).

5.1.5.- El Comité de Cumplimiento traslada, para conocimiento y aprobación, la ampliación de plazo al 30 de junio de 2021, solicitada en el oficio SGO-184-2021 de la Subgerencia de Operaciones, para la atención de la recomendación n.° 2 del informe sobre los resultados de la gestión del Banco Popular durante el segundo semestre de 2020, respecto a la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa. (Ref.: Acuerdo CC-BP-09-ACD-67-2021-Art-3).

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

5.1.6.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento y aprobación, la renuncia de la Sra. María Mayela Jiménez Chaves, como miembro propietaria de la Junta de Crédito Local del BPT San Carlos.

Además, informan que de acuerdo con el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, el Sr. Meneval Martínez Rojas, asumirá el cargo de propietario. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-72-2021-Art-3).

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

5.1.7.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva, para conocimiento, el informe anual sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo de 2020 de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos. (Ref.: Acuerdo CTAJ-9-ACD-39-2021-Art-4b).

5.2.- Asuntos de la Secretaría General.

5.2.1.- El Sr Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos correspondiente al mes de abril de 2021. (Ref.: Oficio SJDN-630-2021).

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la modificación del Acuerdo Sugef 3-06, Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras. (Ref.: Oficio CNS-1663-08)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.° 5828.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5828, celebrada el 19 de mayo del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5828, celebrada el 19 de mayo del 2021".** **(445)**

ARTÍCULO 3

3.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que de 4:00 p. m. a 5:00 p. m. estuvieron participando de la capacitación denominada *Introducción General al Gobierno Corporativo*, brindada por la empresa KPMG.

El Director, Sr. Espinoza Guido, sugiere dedicar algunos minutos, en una sesión futura, para atender recomendaciones requeridas que se pueden incorporar de manera inmediata al quehacer de la Junta Directiva Nacional.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta su deseo de que los siguientes temas sean aprovechados por esta junta directiva y, al igual que el Director, Sr. Espinoza Guido, compartirá algunas apreciaciones en próximas sesiones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, recuerda que se está llevando a cabo el proceso de diagnóstico, de donde se desprenderán muchos de los aspectos abordados. Le parece bien la apertura de discusión e implementar, entre otras recomendaciones, aspectos como el orden de las agendas, lo cual se trabaja actualmente junto con la Secretaría General, con el fin de dotarlas de contenido estratégico. A través de este espacio, se podrá llegar a acuerdos consensuados.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibida la capacitación denominada *Introducción general al Gobierno Corporativo*, brindada por la empresa KPMG.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibida la capacitación denominada *Introducción general al Gobierno Corporativo*, brindada por la empresa KPMG".** **(446)**

ARTÍCULO 4

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que ayer 25 de mayo se hizo la presentación de dos productos importantes. Uno de ellos es la Tarjeta Protegida, que permitirá garantizar la seguridad de los trámites realizados en tarjetas de débito por *phishing*, llamada tripartita, extravío, entre otros.

Este producto posee un alcance relevante, ya que se firmó un convenio con el Instituto Nacional de Seguros (INS), del cual participó Popular Seguros, y se encuentra en el mercado a la espera de que tenga buena aceptación, sobre todo porque, por ₡3.770, es posible una cobertura sobre los distintos eventos mencionados. Los productos son autoexpedibles y ágiles tanto para la toma como para la ejecución de un evento presentado.

Destaca que ha habido afectación a causa del *phishing,* por lo cual es imperante tener un proceso de protección hacia la clientela y una aceptación del mercado.

El otro producto es Muévete Seguro, el cual tiene servicios médicos, con cobertura por accidentes y se espera que, igualmente, tenga una aceptación positiva. Para la exclusividad de un año, se requiere una cantidad mínima de 37.000 para iniciar, lo cual se está evaluando. Actualmente, se mantiene una alianza estratégica con el INS, lo cual permite crear otros productos para crecer en negocios de seguros, con el propósito de brindar protección a la clientela y poner a disposición productos de calidad a precios accesibles.

Lamentablemente, la invitación para el lanzamiento de ambos productos no llegó de manera completa a los miembros de la Junta Directiva Nacional, por razones de coordinación entre el INS, el Banco y Popular Seguros, lo cual constituye un proceso por mejorar.

La Presidenta, Sra. Badilla López, concuerda con la importancia de afinar los detalles de coordinación, puesto que hoy es fácil enviar una invitación y si bien esto no incide en la operativa, es importante para la Junta Directiva Nacional tener conocimiento del rumbo del negocio. Apunta que se abrirá el espacio para la presentación del tema por parte de Popular Seguros.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, informa que se presentó un imprevisto con el trámite de Registro de Acreditación y Débito en Sinpe, lo cual impidió que algunas transacciones diferidas se pudieran acreditar. El problema se atendió de forma inmediata, se conversó con el Banco Central, se trabajó durante horas de la madrugada y hoy ya se habilitó nuevamente el servicio, a las diez horas. Se publicaron anuncios para los 4.000 clientes directamente afectados y se procedió con las acreditaciones correspondientes. Previamente, se informó sobre la situación, a través de los mecanismos del Banco Central.

Aparentemente, algún movimiento realizado en el Plan de Contingencia durante el fin de semana pudo haber afectado el proceso, por lo cual la Dirección de Tecnología de Información lo está validando para efectos de una corrección integral y asegurarse de no tener ningún problema adicional.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta cuánto tiempo se estuvo sin el servicio.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, estima que, aproximadamente, desde las veinte horas de ayer, cuando se detectó el inconveniente con el Banco Central, hasta las diez horas de hoy.

Es probable que algunos clientes no lo hayan percibido, pues esto afectó los trámites diferidos y no los créditos directos; sin embargo, se ejecutó la acción de informar de manera inmediata y directa. Además, se tenía la previsión de cómo atender el proceso con los clientes afectados, en caso de que no se presentara la solución pronta.

ARTÍCULO 5

4.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, se refiere al seguimiento de temas abarcados en sesiones anteriores, respecto de la estructura del Banco y algunos nombramientos pendientes, y consulta al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, sobre el avance de los procesos más estratégicos y urgentes, como el Director de Tecnología de Información (TI) o con respecto a la Dirección General Corporativa.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, reporta que, en cuanto al Director de TI, se terminó la última entrevista de los ocho candidatos del proceso, cuatro de los cuales presentan un perfil positivo, con particularidades como estar fuera del país y el deseo de repatriarse.

Tres de los candidatos son externos y uno, interno, y todos cumplen con lo requerido. Está pendiente la reunión final para tomar la decisión; uno de los candidatos externos cumple con lo deseado, que es una visión fresca y externa, proveniente de un grupo importante en el mercado. La consigna es definir el candidato antes de fin del mes, de manera que se realizaron las entrevistas en el marco de un proceso planificado.

En cuanto a la Dirección General Corporativa, hay aspectos en los que se debe avanzar de forma acelerada. Se debe afinar la ruta para determinar el candidato, el cual es interno, y contar con él a la brevedad.

El Director, Sr. Espinoza Guido, afirma que ambos procesos son urgentes para alivianar la labor de la Gerencia General Corporativa en cuanto a la presión por atender estos temas vitales en el funcionamiento del Banco.

Si bien hay otros procesos de menor impacto de ordenamiento en nombramientos interinos, espera que pronto se cuente con estos profesionales, con el fin de fortalecer la labor.

La Presidenta, Sra. Badilla López, ahora se procedería a tomar un acuerdo para que todos los asuntos relacionados con este tema sean tramitados por medio de la Secretaría General.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, considera necesario precisar un poco más el acuerdo, para que diga: para que aquellos aspectos relacionados con modificaciones a los perfiles de la Alta Gerencia (…).

La Directora, Sra. Fernández Garita, estima que también podría decirse nada más que son todos los temas relacionados con la persona en el cargo de Gerente General Corporativo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, aclara que, de indicarse así, por ejemplo, en el tema de la evaluación del cumplimiento de objetivos del Plan Anual Operativo, él no podría participar en el proceso de elaboración, sino que tendría que enviarlo a la Junta Directiva Nacional. Por tanto, considera que el espíritu del acuerdo se refiere específicamente al tema de la modificación de los perfiles de la Gerencia General Corporativa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, estima que es conveniente solicitar al Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, Sr. León Blanco, que presente en la próxima sesión una propuesta de acuerdo para este punto.

El Director, Sr. Campos Conejo, sugiere que dicha propuesta de acuerdo sea analizada y discutida en el marco de acción de la regulación, porque cree que el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones es el que debe tener línea directa con la Junta Directiva Nacional y ese tipo de situaciones, cuando son tan específicas y de alcance para la Gerencia General Corporativa, para evitar conflictos de interés, el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones lo eleva de forma directa a la Junta Directiva Nacional.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que le parece muy bien.

El Director, Sr. Espinoza Guido, aprecia que es muy prudente la recomendación de la Presidenta, Sra. Badilla López, pues no hace falta correr en este tema. Indica que percibe algunos vacíos legales y procedimentales que podrían restar agilidad a la toma de ciertas decisiones, pero también la Directora, Sra. Fernández Garita, tiene razón en cuanto a que algunos temas relacionados con la persona que ocupa el cargo de la Gerencia General Corporativa sean canalizados adecuadamente con la discreción, prudencia y profesionalismo del caso.

Por tanto, apoya la recomendación emitida por la Presidenta, Sra. Badilla López, en ese sentido, para que se presente una propuesta, si es que vale la pena. Opina que aquí también puede privar el sentido común, pues no es necesario estrechar tanto los procedimientos, pero está bien que el Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, Sr. León Blanco, lo analice y presente una recomendación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Solicitar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, que analice y proponga a esta Junta Directiva lo que corresponda a fin de que algunos asuntos relacionados con la persona que ocupe el cargo de Gerente General Corporativo sean canalizados a través de la Secretaría General con la discreción, prudencia y profesionalismo del caso.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Solicitar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, que analice y proponga a esta Junta Directiva lo que corresponda a fin de que algunos asuntos relacionados con la persona que ocupe el cargo de Gerente General Corporativo sean canalizados a través de la Secretaría General con la discreción, prudencia y profesionalismo del caso". (448)**

Al ser las **dieciocho horas con diez minutos** inicia su participación virtual el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

ARTÍCULO 7

5.1.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, el oficio DIRCH-0495-2021, el cual contiene las propuestas de los perfiles del Director de Auditoría Procesos de Negocios-ANS; Director de Auditoría Financiera-AF y Director de Auditoría de Tecnología de la Información-ATI. (Ref.: Acuerdo CCNR-06-ACD-42-2021-Art-3)

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, expresa que, en aras de la ejecutividad, indica que la Dirección de Capital Humano realizó un trabajo de coordinación con la Auditoría Interna para este tema y se efectuó sesiones de trabajo con actas firmadas antes de que el tema fuera conocido por el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

Desde su punto de vista, lo que se está presentando ante la Junta Directiva Nacional recoge bastante bien el perfil de los Directores de las áreas que existen en la Auditoría Interna y no tiene ninguna observación adicional. Más bien, si hubiera alguna inquietud por parte de los Directores, con gusto la puede atender o bien, la Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita a la Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, que brinde un resumen muy ejecutivo.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, menciona que mediante el oficio DIRCH-495-2021 del 26 de marzo de 2021, se remitió al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, una propuesta de ajuste a los perfiles de los puestos de Director de Auditoría Procesos de Negocios (ANS), Director de Auditoría Financiera (AF) y Director de Auditoría de Tecnología de la Información (ATI). De acuerdo con lo que establece el Reglamento de clasificación y valoración de puestos, estos perfiles deben ser de conocimiento y aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional.

Señala que, en términos generales, las modificaciones propuestas son técnicas, pues todos los procesos que se maneja en la Institución buscan una mejora y una actualización continuas sobre todo con el énfasis de tecnificar y especializar más los perfiles de los puestos, de ahí la necesidad de aplicar algunos ajustes técnicos a estos tres perfiles para mejorar la gestión y el cierre de brechas de las personas que ocupan esas posiciones actualmente.

Indica que los ajustes son más que todo de forma, porque en todos los perfiles actuales se está incluyendo las competencias blandas y una serie de nuevas características para garantizar la idoneidad de los profesionales que ocupan las posiciones.

Añade que los perfiles de Director de Auditoría Procesos de Negocios (ANS), de Director de Auditoría Financiera (AF) y de Director de Auditoría de Tecnología de la Información (ATI) deben cumplir con el énfasis académico de cada una de sus áreas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece y expresa que se da por satisfecha con la documentación y el criterio técnico que se está presentando. Abre el espacio para comentarios y consultas.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que, aunque el Auditor Interno, Sr. González Cabezas, ya lo externó, por un asunto de procedimiento desea consultarle qué tan satisfecho está como Auditor Interno y desde la perspectiva de la Ley General de Control Interno con los perfiles ajustados.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, responde que efectivamente se realizó una revisión de cada perfil, en función de la experiencia que se ha tenido por bastantes años con esta estructura de tres Direcciones en la Auditoría Interna y se considera que el planteamiento atiende razonablemente los requerimientos que la Auditoría Interna debe atender en la práctica y con base en la normativa aplicable.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si esos tres nombramientos son sin plazo definido.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, responde afirmativamente.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece por las respuestas.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, 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:

> **"Solicitar a las Auditorías Internas de las Sociedades Anónimas que, en un plazo de 8 días, indiquen si cuentan tanto con un Plan Estratégico como un Plan Anual de Trabajo de Auditoría o si ambos se unifican en un solo documento y de ser así, cuál es la fundamentación para ello".** **(443)**

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con veinticuatro minutos** inicia su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas.

Así, mociona para:

1. Aprobar los parámetros de evaluación de los Órganos de Control del Conglomerado Banco Popular correspondiente al año 2021, los cuales se adjuntan a este acuerdo.

Lo anterior según se establece en el Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal, en su artículo 9.

Lo relativo a las llaves de pago queda pendiente, sujeto a las consultas que se están realizando a las Auditorías Internas de las Sociedades Anónimas y a la Oficialía de Cumplimiento.

2. En cuanto al tema del saldo máximo de 15 días de vacaciones vencidas no disfrutadas, se solicita a la Administración revisar el tema y presentar la propuesta que corresponda, de manera que se mantenga la política, pero sin que ella implique un castigo colectivo en caso de incumplimiento.

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 los parámetros de evaluación de los Órganos de Control del Conglomerado Banco Popular correspondiente al año 2021, los cuales se adjuntan a este acuerdo.**
>
> **Lo anterior según se establece en el Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal, en su artículo 9.**
>
> **Lo relativo a las llaves de pago queda pendiente, sujeto a las consultas que se están realizando a las Auditorías Internas de las Sociedades Anónimas y a la Oficialía de Cumplimiento.**
>
> **2. En cuanto al tema del saldo máximo de 15 días de vacaciones vencidas no disfrutadas, se solicita a la Administración revisar el tema y presentar la propuesta que corresponda, de manera que se mantenga la política, pero sin que ella implique un castigo colectivo en caso de incumplimiento". (450)**

La Presidenta, Sra. Badilla López, a partir de lo extensa de la sesión, propone que los temas sin conocer se trasladen y solamente se conozca el asunto informativo.

Al ser **las diecinueve horas con diez minutos**, finalizan su participación virtual el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; y la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo.

ARTÍCULO 9

6.1.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la modificación del Acuerdo Sugef 3-06, Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras. (Ref.: Oficio CNS-1663-08)

La Presidenta, Sra. Badilla López, le solicita al Sr. Aguilar Rojas que en una sesión posterior realice un análisis del tema.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que con gusto se harán los análisis pertinentes, ya que habrá incidencia si se aprueban ciertos proyectos de ley.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido y trasladar a la Administración, para lo que corresponda, el oficio CNS-1663-08, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema e, comunica la modificación del Acuerdo Sugef 3-06, Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido y trasladar a la Administración, para lo que corresponda, el oficio CNS-1663-08, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la modificación del Acuerdo Sugef 3-06, Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras". (451)**

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5831

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y UNO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y CINCO MINUTOS del LUNES TREINTA Y UNO DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Grace Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Mario Campos Conejo. Además, el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se hace la comprobación del cuórum.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5829.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos.

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el Informe de Solicitud de Traslado del 15% de las utilidades del CFBPDC al Área de Fondos Especiales, y solicita aprobar dicho traslado por un monto de ¢2.011.761.213,30. (Ref.: Oficio GGC-663-2021)

4.2.- Asuntos de Comisiones.

Comité de Cumplimiento.

4.2.1.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, el plan de acción propuesto para atender los hallazgos expuestos en el Informe de Auditoría Externa del año 2020 sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, realizado por el despacho Crowe Horwath C. R., S. A. (Ref.: Acuerdo CC-BP-08-ACD-63-2021-Art-8)

4.2.2.- El Comité de Cumplimiento traslada, para conocimiento y aprobación, la ampliación de plazo al 30 de junio de 2021, solicitada en el oficio SGO-184-2021 de la Subgerencia de Operaciones, para la atención de la recomendación n.° 2 del informe sobre los resultados de la gestión del Banco Popular durante el segundo semestre de 2020, respecto a la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa. (Ref.: Acuerdo CC-BP-09-ACD-67-2021-Art-3)

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

4.2.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento y aprobación, los informes de seguimiento del Plan de Acción Gestión de la Gobernanza con corte al I trimestre 2021. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-77-2021-ART-7)

4.2.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento y aprobación, la renuncia de la Sra. María Mayela Jiménez Chaves, como miembro propietaria de la Junta de Crédito Local del BPT San Carlos.

Además, informan que de acuerdo con el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, el Sr. Meneval Martínez Rojas, asumirá el cargo de propietario. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-72-2021-Art-3)

4.2.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remite, para aprobación, los nombres de los candidatos para completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de las Juntas de Crédito Local de Alajuela, Desamparados, Nicoya, Puntarenas, Puriscal y Turrialba. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-73-2021-ART-4)

Comité Corporativo de Auditoría.

4.2.6.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe de evaluación del Plan Anual Operativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre del año 2021. Además, recomienda se inste a la Administración para que, a la luz de la Estrategia Comercial del Banco Popular para el periodo 2021 presentada en ese Comité, se mejore los resultados de los negocios sustantivos de la Institución. (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-81-2021-Art-4)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

4.2.7.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva, para conocimiento, el informe anual sobre la atención y ejecución de su Plan de Trabajo 2020. (Ref.: Acuerdo CTAJ-9-ACD-39-2021-Art-4b)

4.3.- Correspondencia Resolutiva.

4.3.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Junta Directiva Nacional la remisión del informe de labores del periodo agosto 2020- julio 2021, a más tardar el 30 de julio del 2021. (Ref.: Acuerdo 6-691-2021)

4.3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, hace recordatorio a la Junta Directiva Nacional sobre la conclusión del trámite de los acuerdos 3-673-2020, 5-674-2020 y 10-686-2021. (Ref.: Acuerdo 12-691-2021)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, la información correspondiente a la integración de las Juntas de Crédito Local del periodo marzo 2021-febrero 2023 y una persona que exponga el informe al Comité de Vigilancia. (Ref.: Acuerdo 9-691-2021)

5.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, comunica la prórroga del nombramiento del Directorio Nacional y los órganos de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en concordancia con lo dispuesto en la Ley n.° 9956. (Ref.: Acuerdo 5-691-2021)

5.3.- El Sr Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos correspondiente al mes de abril de 2021. (Ref.: Oficio SJDN-630-2021)

5.4.- La Sra. Anabelle Ortega A., Directora Ejecutiva de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, envía felicitación al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, por la Primera Emisión de Bonos Verdes. (Ref.: Oficio del 27 de mayo de 2021)

5.5.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanpo, solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, una capacitación real para los funcionarios del negocio. (Ref.: Oficio S-191-2021)

5.6.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el oficio DIRBEC-106-2021, de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa, que contiene los datos actuales de las operaciones de crédito vigentes en el programa *BP Empresarias,* en atención al acuerdo 3-673-20. (Ref.: Oficio GGC-458-2021)

5.7.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, envía respuesta a la Sra. Oriette Zonta Elizondo, en relación con el correo de fecha 21 de mayo de 2021, en el cual entre otras cosas hace referencia de un proceso de reorganización que está llevando a cabo Popular Seguros Correduría de Seguros. (Ref.: Oficio SJDN-662-2021)".

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta, en cuanto al tema 4.1.1. acerca del traslado del 15% de las utilidades del Conglomerado a los fondos especiales, si ese tema ya se había visto en Junta Directiva.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, aclara que es diferente porque el tema visto anteriormente era sobre el traslado al Fodemipyme.

Al ser las **dieciséis horas con treinta y siete minutos**, inicia su participación virtual el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez.

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5829.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5829, celebrada el 24 de mayo del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5829, celebrada el 24 de mayo del 2021".** **(465)**

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, producto de los comunicados de prensa de los últimos días, pide al Sr. Marvin Rodríguez Calderón explicar tres temas específicos; el primero es todo lo relacionado con los canales digitales, específicamente la interrupción de servicios; el segundo es la visita de dos funcionarios del Banco Popular al diputado, Sr. Oscar Cascante Cascante, y el tercero, es el estado del proceso de adjudicación del edificio metropolitano.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y dos minutos**, inicia su participación virtual el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, con respecto al primer tema de canales digitales y la fibra óptica, detalla que el contrato con el consorcio Racsa para administrar el Data Center ya venció; motivo por el cual, se encuentran dentro del mes que el contrato otorga como gracia para que la nueva organización asuma el contrato con ICE-Datasys. La administración de ese nuevo contrato se adquirió por un periodo de dos años.

Especifica que no se había contemplado que las fibras ópticas que actualmente permiten el enlace fueran solicitadas por la empresa Racsa y eso obliga a sustituir esas fibras ópticas y lo harán el 5 de junio de 2021 en dos fases casi simultáneas.

El fin de semana anterior (29 y 30 de mayo de 2021) realizaron varias pruebas para garantizar la gestión que se llevará a cabo el 5 de junio de 2021. Esa ejercitación debía ser muy sencilla sin dificultades, pero al hacer los ajustes, la primera fibra óptica funcionó bien, pero la segunda presentó problemas y debieron consultar al fabricante diferentes detalles.

Lo anterior provocó que los servicios de Sinpe y Banca Fácil no funcionaran; sin embargo, sí operaban normalmente las funciones de tarjeta de débito y crédito, así como los cajeros automáticos. No podían hacerse pagos en Banca Fácil ni por medio de Sinpe Móvil.

El personal de la Dirección de Tecnologías de Información comunicó que eso se debió a un problema del proveedor y se presenta cuando termina el contrato anterior e inicia otro. Aclara que no se debió a falta de experiencia del nuevo porque se mantiene Datasys.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y cuatro minutos**, inicia su participación virtual el Auditor General, Sr. Manuel González Cabezas.

Continuando con su exposición, el Sr. Rodríguez Calderón comenta que él habló con la Sra. Hazel Cepeda Hodgson, Gerente General del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), y le pidió elaborar una solución porque le preocupa el problema de las fibras ópticas y por ser el ICE el dueño de Racsa, deben buscar una mejor planificación y hacerlo con más tiempo.

Manifiesta que el servicio ya se restableció en un 100%, aún no comprenden muy bien qué sucedió y esa situación le preocupa, pero ya están trabajando con el personal de la empresa ICE-Datasys para buscar una mejor solución.

La acción podría ser no aplicar el cambio para el 5 junio de 2021 y elegir una fecha de mayor participación de los proveedores y así, salvaguardar todas las áreas y garantizar el éxito en ese proceso con ese nuevo contrato por dos años más.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, considera que la idea de prorrogar la fecha de la ventana y no hacerla el 5 de junio de 2021 es acertada. Desde la Auditoría Interna se demostró la preocupación porque no solo afecta el servicio al cliente sino también la imagen del Banco Popular.

La forma como se llevó a cabo todo ese proceso fue ligera, no hubo suficiente planificación ni documentación.

Manifiesta que el equipo de Tecnología de Información de la Auditoría Interna participó en las reuniones previas al proceso de ejercitación y no conocían, de manera detallada, que se iba a realizar esa ventana para pruebas durante esos días.

En otras palabras, se autorizó un proceso de pruebas de forma muy ligera, a pesar de ser un tema realmente complicado.

Recuerda que ese problema no se había presentado en los últimos seis años, fue un evento realmente riesgoso y requería de un mayor análisis para la autorización. Considera que el nivel de escalonamiento contemplado para abrir esa ventana no se planificó muy bien y debió abarcar a otros especialistas en ese proceso.

La mayor parte de los servicios están funcionando de manera correcta, algunas oficinas reportan problemas con SIPO y en algún momento presentaron dificultades en los cajeros y no saben si fue consecuencia de las pruebas del fin de semana anterior.

En cuanto a Codisa, el Data Center principal, indica que está caído y si algo pasara en este momento, no cuentan con un plan de contingencia.

No comprende la razón por la cual la empresa Racsa, a pesar de ser del Instituto Costarricense de Electricidad, está exigiendo la devolución de la fibra óptica. Eso requiere una negociación de mayor nivel entre las instituciones.

Señala que están analizando el evento por parte de la Auditoría Interna e informarán a la Junta Directiva cuando corresponda. Reitera que no era una tarea sencilla, sino que contraía muchos riesgos los cuales se materializaron, específicamente la caída de los sistemas y de los servicios internos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, acota que el fin de semana anterior no era el mejor momento por ser fin de mes y de quincena, cuando muchas personas necesitaban hacer sus pagos y transacciones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que el objetivo no era trasladar las fibras, el nivel de riesgo más alto no se contemplaba para esta prueba, nunca se dimensionó.

Para el ejercicio del 5 de junio de 2021 se había planteado trasladar primero una fibra y cuando estén listos pasan a la otra. Es un tema de riesgo, pero se podría planificar mejor.

Por esas razones, él conversó con la Sra. Hazel Cepeda Hodgson, Gerente General del ICE, porque deben planificarlo mejor y trasladar la fecha, pues se demuestra que el personal del Banco desconoce los temas porque dependen de un tercero que administra el Data Center y eso proviene desde hace seis años cuando se buscó una tercerización y por medio de empresas públicas, se contrató a ese Consorcio.

Ahora deben definir cuáles serán los siguientes pasos para evitar esas dificultades. Sin duda, el esfuerzo realizado para que esos procesos trabajen bien, ordenados y planificados no fue suficiente y espera que pronto se tomen las decisiones correctas.

Es necesario establecer un protocolo para la realización de pruebas de ese tipo porque no se están contemplando todos los detalles.

Agrega que él le consultó a la Sra. Hazel Cepeda Hodgson, Gerente General del Instituto Costarricense de Electricidad, acerca de la entrega de las fibras ópticas y ella le indicó que no han funcionado bien y deben cambiarlas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide que se tome en cuenta el efecto negativo de las actividades pasadas y espera que puedan mapear todos los riesgos y pormenores. Comprende que siempre habrá contingencias, pero lo menos posible.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, está de acuerdo en la necesidad de elaborar un protocolo para poder tener a todos los participantes con disponibilidad al 100% para trabajar en equipos de una manera eficiente y eficaz.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que es necesario contar con personal interno experto para manejar estas situaciones.

El Director, Sr. Espinoza Guido, acerca del contrato con el consorcio, pregunta si en este tipo de situaciones hay algo estipulado en el contrato, específicamente de multas o sanciones que el Banco Popular podría ejercer, cuál es el tiempo para hacerlo, cuáles evidencias se

deben presentar y cómo se podría obtener un resarcimiento a este evento concretado, pues los comentarios de los clientes en la página web del Banco son muy negativos y vergonzosos.

Quiere saber cuáles serán las acciones por seguir desde el punto de vista contractual.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que primero debe revisar la clausula de generación de multas. Él conversó de eso con la Sra. Hazel Cepeda Hodgson, pero lo más importante ahora es saber cómo planificar, aunque sí proceden las multas y pronto informará qué indica el contrato nuevo, pues apenas está empezando a operar.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece al Sr. Marvin Rodríguez las explicaciones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, expresa que se siente incómodo por los sucesos del fin de semana anterior.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y cinco minutos** se retira el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

ARTÍCULO 5

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta sobre el proceso de adjudicación del Edificio Metropolitano.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que la comunicación de adjudicación se hizo el martes 04 de mayo de 2021. La firmeza de diez días hábiles se cumplía el 18 de mayo de 2021, y hay una apelación por parte del consorcio Edica, lo cual lleva a la Contraloría General de la República. La solicitud de expediente por parte de la Contraloría General se solicitó el 19 de mayo.

Se tiene que dar curso y hay una audiencia inicial que se cumple el 1º de junio de 2021, que es donde se da atención a lo que se indica por la empresa Edica, y la respuesta otorgada por la Contraloría sería para el 15 de junio de 2021. Se estaría esperando este plazo y esperando resolver este recurso para continuar.

Si la Contraloría General de la República declara sin lugar el recurso con la comunicación de la resolución, la resolución adquiere firmeza y se podría estar formalizando y refrendando el contrato por parte de la Contraloría en cuarenta días hábiles y el plazo de la ejecución de la obra sería en 38 meses a partir de la adjudicación. Se presentó este imprevisto por parte de Edica, que era la oferta más cara de las tres, por lo que se está resolviendo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la explicación, la cual vendrá en informes posteriores.

ARTÍCULO 6

La Presidenta, Sra. Badilla López, dice que hay un tema que se estuvo analizando con la Gerencia General Corporativa sobre el Centro de Servicios Compartidos. Al respecto, este tema se ha discutido ampliamente en el Comité Corporativo de Riesgo, por lo que merece la atención de la Junta Directiva.

El Director, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que en el orden de la propuesta primero se referirá la Gerencia, para después él, como coordinador del Comité Corporativo de Riesgo, redondear la idea.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que en el Comité Corporativo de TI se había aprobado el proyecto, el cual se elevó a la Junta Directiva, que lo consideró oportuno que lo validara el Comité Corporativo de Riesgo, lo cual se vio en una sesión. Se hicieron algunas observaciones, se recogieron las observaciones de la Junta Directiva, así como las de la Auditoría Interna y de la Dirección Corporativa de Riesgo. Se hicieron los ajustes y se conocieron tanto en detalle con el equipo que se conformó.

Todas las dudas están evacuadas prácticamente y en virtud de que es un proyecto importante, se solicita a esta Junta Directiva que no lo traslade al Comité de Riesgo, ya que todas las dudas se analizaron tanto con el Sr. Raúl Espinoza Guido como con la Sra. Grace Badilla López. De ahí que solicita que se pueda traer el proyecto directamente a esta Junta Directiva el próximo miércoles o cuando esta Junta Directiva lo tenga a bien.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que se busca revisar en la Junta Directiva Nacional con el detalle que amerita y con la presencia de los órganos de control de la Junta Directiva como lo son la Dirección Corporativa de Riesgo y la Auditoría Interna la discusión en pleno del proyecto.

Se vio una presentación que recogía las observaciones de estas áreas, las cuales fueron tomadas en cuenta en los replanteamientos de orden técnico, observaciones específicas y demás. Desconoce si las respuestas fueron satisfactorias para esas áreas, pero es ahí donde se debe dar la discusión.

Se quiere traer directamente a la Junta Directiva, ya que es un proyecto que abarcaría bastante tiempo en su discusión. Se tardó más de dos horas revisando el borrador, y se vieron temas de orden administrativo en su parte estructural, así como la composición de la inversión del proyecto, la evaluación económica y financiera bajo la metodología del Mideplan, considerando que es un proyecto cuyos fondos son de carácter público. En ese sentido la evaluación es mucho más rigurosa y hubo ajustes que esta Junta Directiva debe conocer con todo detalle. Hay criterios de riesgo y jurídicos.

Se estima que es de gran valor destinar un buen espacio en la sesión de Junta Directiva para que se discuta este proyecto. Abordar este tema en el Comité Corporativo de Riesgo conllevaría casi una sesión, cuando las agendas están bastante cargadas. La propuesta es traer este proyecto directamente a esta Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dejar sin efecto el inciso 2 del acuerdo JDN-5805-Acd-150-2021-Art-8, por lo que solicita a la Administración que remita directamente a esta Junta Directiva la propuesta denominada Análisis de conveniencia para la creación de un Centro de Servicios Compartido de TI del Banco Popular.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dejar sin efecto el inciso 2 del acuerdo JDN-5805-Acd-150-2021-Art-8, por lo que solicita a la Administración que remita directamente a esta Junta Directiva la propuesta denominada Análisis de conveniencia para la creación de un Centro de Servicios Compartido de TI del Banco Popular". (453)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

La Presidenta, Sra. Badilla López, informa que hay una capacitación de Felaban sobre riesgos, por lo que se quería informar a esta Junta Directiva por si algún compañero tenía interés de participar. El costo es muy módico y es por dos días, el 17 y 18 de junio. Se trae a colación debido a que en estos días vence la inscripción.

En caso de que algún director desea participar, que se comunique con la Secretaría General para proceder con la inscripción.

El Director, Sr. Espinoza Guido, añade que es el Congreso Latinoamericano de Riesgo de la Federación Latinoamericana de Bancos, la cual es muy importante para que todos estén lo más actualizados posible en esta materia. El temario es bastante amplio e interesante, por lo que aquellos que se deseen participar se comuniquen con el Sr. Luis Lizano Muñoz para que concreten la participación.

ARTÍCULO 8

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el Informe de Solicitud de Traslado del 15% de las utilidades del CFBPDC al Área de Fondos Especiales, y solicita aprobar dicho traslado por un monto de ¢2.011.761.213,30. (Ref.: Oficio GGC-663-2021)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y siete minutos** se une el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, saluda a los presentes. A su vez, expone que esta gestión se realiza en atención al acuerdo 119 de la sesión de Junta Directiva Nacional 4946. El detalle del acuerdo plantea:

"Aprobar que el informe que presenta la Dirección de Banca de Desarrollo y detalla la solicitud de traslado de Utilidades a los Fondos Especiales, se denomine 'Solicitud de Traslado de Recursos a los Fondos Especiales'. Este informe se emitirá anualmente a la Comisión de Emprendimiento y Fondos Especiales y luego trasladado a la Junta Directiva Nacional para su conocimiento, en un plazo no mayor a 30 días una vez certificadas las Utilidades del Banco Popular y de Desarrollo Comunal".

A su vez, el traslado de utilidades está contenido en el artículo 40, inciso b) de la Ley del Banco Popular, el cual indica que:

“Artículo 40.-Las utilidades anuales del Banco podrán tener los siguientes destinos, de acuerdo con lo que resuelva la Junta Directiva Nacional dentro de los treinta días posteriores a la certificación de utilidades por parte de la auditoría externa:

b) Hasta un quince por ciento (15%) para la creación de reservas o fondos especiales para proyectos o programas con fines determinados, en concordancia con los artículos 2 y 34 de la presente Ley, y con las pautas que establezca la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y bajo las regulaciones que por reglamento fije la Junta Directiva Nacional. Estos fondos podrán ser constituidos siempre y cuando no se afecte la posición financiera, competitiva o estratégica del Banco, ni sus políticas de crecimiento e inversión”.

Además, el artículo 5 del Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, sobre la solicitud de recursos, indica:

“Artículo 5. Sobre la solicitud de recursos: La Gerencia General Corporativa presentará anualmente el informe de “Solicitud de Traslado de Recursos a los Fondos Especiales” a la Junta Directiva Nacional para análisis y aprobación; este informe deberá contemplar una proyección estimada de colocación.

Deberá trasladarse hasta el 15% de las utilidades a los fondos especiales, salvo por razones técnicas debidamente fundamentadas por la Junta Directiva Nacional, tales como: posición financiera, competitiva o estratégica acreditadas y demostradas”.

Al respecto, el resultado del período 2020 ascendió a la suma de ₡13.411.741.422, y que el importe calculado en relación con un 15% de esta cifra corresponde a ₡2.011.761.213,30. El criterio de valoraciones financiera fue emitido por la Dirección Financiera del Banco Popular y de Desarrollo Comunal mediante el oficio DIRF 194-2021, que indica textualmente:

“…relacionados con la valoración del traslado de hasta un 15% de las Utilidades Netas del Banco a los Fondos Especiales y sobre el cual, producto del análisis efectuado se determinó que este correspondería a un monto de ₡2.011.761.213,36, y cuyo impacto genera una disminución de la Utilidad Neta del Banco en ₡38 millones, la cual se estima no generaría alguna incidencia de relevancia en los resultados financieros institucionales del presente período.”

De manera que solicita el traslado de la asignación del Fondo Especial de Desarrollo por la suma indicada para fortalecer el saldo de los fondos Fede. No se estaría haciendo solicitud del Fondo FEVI, debido a que no requiere recursos, dado que se trasladarán recursos por cerca de ₡4.300 millones debido al traslado de cartera del Banco Popular.

Además, la cartera de FAVI no requeriría de recursos en estos momentos, dado que cuenta con un disponible para avales por la suma de ₡8.000 millones en una condición de demanda baja en estos momentos. En cambio, para el caso del Fede, que es al cual se le solicita la asignación de recursos, se presenta una alta demanda de organizaciones beneficiaras, crédito directo y banca de segundo piso, siendo que en estos momentos se mantiene un inventario para el 2021 de ₡595.164.044,34, y se mantiene requerimientos de créditos nuevos por la suma de ₡1.960 millones aproximadamente.

De esta manera, se estaría solicitando la asignación de los recursos para fortalecer de forma exclusiva el saldo de los fondos Fede. Por lo tanto, somete respetuosamente a consideración de esta Junta Directiva la siguiente propuesta de acuerdo:

“Al conocer el Informe presentado por la Dirección Banca Desarrollo Social, se autoriza el traslado del 15% de las utilidades del CFBPDC por un monto de ₡2.011.761.213,30 el cual se destinará al Fondo Especial de Desarrollo FEDE, con el objetivo de continuar con la estrategia de atención de Organizaciones y Empresas de la Economía Social Solidaria, apoyando territorios y grupos con diferentes grados de vulnerabilidad”.

Esta sería la propuesta de acuerdo sobre este tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio GGC-0663-2021 y su presentación correspondiente, por medio del cual presenta el Informe de solicitud de traslado de recursos a los fondos especiales por parte de la Dirección Banca Desarrollo Social.

2. Aprobar el traslado del 15% de las utilidades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal por un monto de ¢2.011.761.213,30 al Área de Fondos Especiales, el cual se destinará al Fondo Especial de Desarrollo -FEDE-, con el objetivo de continuar con la estrategia de atención de Organizaciones y empresas de la Economía Social Solidaria, apoyando territorios y grupos con diferentes grados de vulnerabilidad.

Lo anterior con fundamento en el artículo 5 del Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales y el artículo 40, inciso b), de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

3. Dar por atendido el acuerdo JDN-4946-Acd-119-2012-art. 6 tomado en la sesión 4946 de la Junta Directiva Nacional.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-0663-2021 y su presentación correspondiente, por medio del cual presenta el Informe de solicitud de traslado de recursos a los fondos especiales por parte de la Dirección Banca Desarrollo Social.**
>
> **2. Aprobar el traslado del 15% de las utilidades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal por un monto de ¢2.011.761.213,30 al Área de Fondos Especiales, el cual se destinará al Fondo Especial de Desarrollo -FEDE-, con el objetivo de continuar con la estrategia de atención de Organizaciones y empresas de la Economía Social Solidaria, apoyando territorios y grupos con diferentes grados de vulnerabilidad.**
>
> **Lo anterior con fundamento en el artículo 5 del Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales y el artículo 40, inciso b), de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**
>
> **3. Dar por atendido el acuerdo JDN-4946-Acd-119-2012-art. 6 tomado en la sesión 4946 de la Junta Directiva Nacional". (454)**

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cinco minutos** finaliza su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández.

ARTÍCULO 9

4.2.1.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, el plan de acción propuesto para atender los hallazgos expuestos en el Informe de Auditoría Externa del año 2020 sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, realizado por el Despacho Crowe Horwath C. R., S. A. (Ref.: Acuerdo CC-BP-08-ACD-63-2021-Art-8)

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y siete minutos** inician su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados; el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García, y la Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, menciona que este tema fue ampliamente analizado en el Comité de Cumplimiento en su sesión No. 8, celebrada el 27 de abril de 2021, donde se tomó el acuerdo CC-BP-08-ACD-63-2021-Art-8.

Detalla que en el Informe presentado por el Despacho Crowe Horwath C. R., S. A. se mostraba cuatro hallazgos con cumplimiento parcial alto y para cada uno se elaboró un plan de acción con actividades, su respectivo responsable y las fechas para su atención.

El primer hallazgo (D-4-1) tiene que ver con la revisión de los expedientes de la Política *Conozca a su cliente* y con su actualización. La Auditoría Externa le asignó un nivel de riesgo normal y se planteó 20 actividades para subsanar las situaciones detectadas, empezando por solventar los casos de expedientes y actualizaciones. El área responsable es el Centro de Servicios de Soporte Regional, que está adscrita a la Dirección de Soporte al Negocio, y ejecuta esta función desde enero de este año. La fecha máxima para su atención es el 31 de marzo de 2022, con la presentación de un requerimiento que está pendiente para el tema de actualización de expedientes y que, a partir de la nueva reglamentación emitida por el Conassif, depende de su implementación en el Banco y de la puesta en funcionamiento del SICAP, que está prevista para enero de 2022.

El segundo hallazgo (H-1-3) tiene que ver con el análisis del proceso de atención y documentación de las alertas transaccionales, tema que históricamente ha venido siendo atendido por las Oficinas Comerciales en el Banco y desde octubre del año 2020 se inició el traslado de su atención al Centro de Servicios de Soporte Regional. Este traslado sigue en proceso pues todavía faltan algunas Oficinas y el fortalecimiento del equipo de trabajo que está a cargo. Este hallazgo reporta un cumplimiento parcial alto, pero su nivel de riesgo es elevado.

Destaca que el Centro de Servicios de Soporte Regional planteó 13 actividades para atender las alertas transaccionales que estaban pendientes desde el año 2020 y la fecha máxima para su atención es el 31 de diciembre de 2021.

Añade que el tercer hallazgo (H-1-4) se refiere a la calidad de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales, la cual viaja desde el Core Bancario hasta las bases de datos de la Oficialía que permiten realizar tanto el monitoreo como los distintos reportes normativos. En este caso, el nivel de riesgo es elevado y la atención del hallazgo está a cargo de la Dirección de TI, de modo que están pendientes los desarrollos tecnológicos que estaban supeditados a la salida a producción y a la estabilización de la nueva versión de T24. El plan de acción comprende 6 actividades, con una fecha máxima de cumplimiento para el 31 de diciembre de 2021.

El cuarto hallazgo (I-1-1) se refiere a la revisión del cumplimiento del registro y notificación a la Sugef de operaciones únicas y múltiples en efectivo, con un nivel de riesgo elevado, debido a que se remitió unos reportes normativos de manera incompleta por la ausencia de algunas transacciones en efectivo que no estaban viajando a los sistemas de la Oficialía. Esta es el área responsable y planteó 6 actividades que se desarrollarán de manera conjunta con la Dirección de TI para hacer los ajustes correspondientes en el sistema y además para sustituir los informes enviados de forma incompleta.

Comenta que en una reunión con la participación de la Gerencia General Corporativa, la Sugef y la Oficialía de Cumplimiento se acordó sustituir 26 informes correspondientes a los 26 meses que van desde enero de 2019 a febrero de 2021. Aclara que se había planteado finalizar el 31 de mayo, pero a raíz de todo el trabajo efectuado, se logró terminar a mediados de mayo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, otorga un reconocimiento a la Oficialía de Cumplimiento y a la Dirección de TI por haber concluido la atención del hallazgo I-1-1 antes de la fecha máxima fijada, lo cual genera una expectativa positiva de que los demás hallazgos también sean atendidos antes del plazo definido.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, menciona que el Comité de Cumplimiento brinda seguimiento periódico a los planes de acción formulados para la atención de estos hallazgos informados por la Auditoría Externa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el plan de acción propuesto para atender los hallazgos expuestos en el Informe de Auditoría Externa del año 2020 sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, realizado por el despacho Crowe Horwath C. R., S. A., en los términos conocidos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el plan de acción propuesto para atender los hallazgos expuestos en el Informe de Auditoría Externa del año 2020 sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, realizado por el despacho Crowe Horwath C. R., S. A., en los siguientes términos:**
>
> **Plan de Acción para subsanar hallazgos del Informe de Auditoría Externa del período 2020 sobre el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa**
>
> **D-4-1 Revisión de expedientes. Verificar que los expedientes de los clientes seleccionados cuenten con la información mínima requerida y evaluar la razonabilidad de esta. Verificar la actualización periódica de la información de sus clientes.**
>
> **Referencia normativa: Artículo 8, Información mínima del cliente persona física y Artículo 9, Información mínima del cliente persona jurídica.**
>
> **Cumplimiento Parcial Alto** **Riesgo: Normal**

Temas		Actividades	Fecha de Cumplimiento	Responsables
Actualización de la Política Conozca a su Cliente de casos pendientes, según el Informe de Auditoría Externa.	1.	Solicitud a la Oficialía de Cumplimiento de los casos pendientes de actualizar mencionados en el informe de Auditoría Externa, con el fin de verificar si están finalizados y en caso contrario, hacer los procesos correctivos correspondientes.	30-04-2021	Unidad de Control Interno, Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	2.	Ejecución de cruces de bases de datos para determinar los casos pendientes de actualizar y los que ya se encuentran procesados, de acuerdo con lo indicado en la primera actividad.	30-04-2021	Unidad de Control Interno, Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	3.	Realización de las actividades correspondientes para la actualización de los casos pendientes, en coordinación con las dependencias respectivas.	30-06-2021	Unidad de Soporte a la Ley, Área Centro de Servicios de Soporte Regional

	4.	Definición y remisión de requerimiento tecnológico para automatizar el proceso de actualización de la Política Conozca a su Cliente.	31-03-2022	Área Centro de Servicios de Soporte Regional Oficialía de Cumplimiento
Revisión integral del expediente único de la Política Conozca a su Cliente: Planes Correctivos.	5.	Solicitud a la Oficialía de Cumplimiento de los casos que mantienen debilidades en los expedientes de la Política Conozca a su Cliente, según lo indicado en el informe de Auditoría Externa, y las acciones llevadas a cabo por esa dependencia en el proceso de seguimiento de las subsanaciones correspondientes, con el fin de verificar la corrección de las inconsistencias por parte de las Oficinas Comerciales.	30-04-2021	Unidad de Control Interno, Área Centro de Servicios de Soporte Regional

Temas	Actividades	Fecha de Cumplimiento	Responsables
	6. Revisión manual en los sistemas de los casos pendientes según el informe de Auditoría Externa.	07-05-2021	Unidad de Control Interno, Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	7. Comunicación y coordinación con las Divisiones Regionales u otras dependencias, para la atención en tiempo y forma de los casos pendientes.	10-05-2021	Unidad de Control Interno, Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	8. Corrección de los casos pendientes.	30-06-2021	Subgerencia General de Negocios
Revisión integral del expediente único de la Política Conozca a su Cliente: Planes preventivos.	9. Elaboración y remisión de requerimientos tecnológicos, para la modificación de la Política Conozca a su Cliente en el Core bancario, según lo solicitado en los nuevos reglamentos emitidos por el CONASSIF, Acuerdos SUGEF 12-21 y SUGEF 35-21.	31-03-2021	Oficialía de Cumplimiento
	10. Valoración de mantener la especialización del equipo de Control Interno en las evaluaciones de cumplimiento a realizar a las Oficinas Comerciales, diferenciando un equipo para la Ley 7786 y otro para las demás labores de Control Interno, de acuerdo con los perfiles existentes previamente.	15-05-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional División de Gestión de Calidad
	11. Evaluación de las cargas de trabajo para la ejecución de las evaluaciones de cumplimiento a las Oficinas Comerciales correspondiente a la Ley 7786, de acuerdo con la experiencia del personal asignado al ACSSR.	31-05-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional División de Gestión de Calidad
	12. Definición de la metodología a utilizar para la identificación de los expedientes de la Política Conozca a su Cliente a revisar en cada segmento, considerando si se realiza por universo para cada segmento o mediante muestras estadísticas.	31-05-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional Oficialía de Cumplimiento División Gestión de la Calidad

	13. Asignación de los recursos necesarios para desarrollar la actividad de evaluaciones de cumplimiento a las Oficinas Comerciales de acuerdo con las cargas de trabajo realizadas y la definición de las bases a revisar en materia de muestras o universos	30-06-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional Dirección de Capital Humano División de Gestión de Calidad
	14. Revisión de los expedientes únicos de la Política Conozca a su Cliente, correspondientes a los segmentos de mayores riesgos.	31-12-2021	Unidad Control Interno, Área Centro de Servicios de Soporte Regional
Temas	**Actividades**	**Fecha de Cumplimiento**	**Responsables**
	15. Remisión de informes a las Divisiones Regionales u otras dependencias sobre los resultados de las evaluaciones de las Oficinas Comerciales (con copia a la Oficialía de Cumplimiento) y establecer plazos de cumplimiento para su atención.	31-12-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	16. Remisión de informes trimestrales a la Oficialía de Cumplimiento con los resultados obtenidos de las revisiones de los expedientes únicos de la Política Conozca a su Cliente.	31-12-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	17. Elaboración y ejecución de un plan de comunicación en temas sensibles para la gestión del riesgo de LC/FT/FTPADM y el cumplimiento de las normas internacionales (FATCA y CRS).	31-12-2021	Oficialía de Cumplimiento
	18. Coordinación para la revisión, modificación y emisión de normativa interna en observancia de la nueva reglamentación del CONASSIF para la prevención del riesgo de LC/FT/FTPADM (Acuerdos SUGEF 12-21 y SUGEF 35-21).	31-12-2021	Oficialía de Cumplimiento
	19. Capacitación al personal de las Oficinas Comerciales y todas las dependencias del Banco respecto a la nueva reglamentación del CONASSIF y cambios normativos internos.	31-12-2021	Unidad Control Interno, Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	20. Ejecución de sesiones de trabajo regionalizadas con las Oficinas Comerciales, con el fin de mantenerlas informadas sobre el proceso de evaluación, cumplimiento, principales deficiencias y actividades de mejora que fortalezcan la gestión.	En forma trimestral a partir del segundo semestre del 2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional

H-1-3 Análisis del proceso de atención y documentación de las alertas: Proceso realizado por las Oficinas Comerciales, considerando que desde octubre del 2020 se inició un proceso para centralizar su atención en el Área Centro de Servicio Soporte Regional.

Referencia normativa: Artículo 16, Programas informáticos y Artículo 17, Análisis de las alertas generadas por el Sistema de Monitoreo.

Cumplimiento Parcial Alto **Riesgo: Elevado**

Temas	Actividades	Fecha de Cumplimiento	Responsables
Gestión de alertas transaccionales pendientes al 31 de diciembre del 2020, según el informe de Auditoría Externa.	21. Remisión del listado de alertas pendientes al 31 de diciembre del 2020 a las Direcciones Regionales y al Área Centro de Servicios de Soporte Regional (ACSSR).	26-04-2021	Oficialía de Cumplimiento
	22. Atención de alertas pendientes del 2020 reportadas en el informe de Auditoría Externa.	30-06-2021	Oficinas Comerciales Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	23. Validación en el sistema de monitoreo de las alertas pendientes atendidas por las Oficinas Comerciales y el ACSSR.	31-07-2021	Oficialía de Cumplimiento
Fortalecimiento del equipo de trabajo encargado de la atención centralizada de alertas transaccionales.	24. Solicitud a la Gerencia General Corporativa de recursos adicionales para el equipo centralizado encargado de la atención de alertas transaccionales, de acuerdo con las estimaciones propias del Área Centro de Servicios de Soporte Regional.	31-05-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	25. Validación por parte de la División Gestión de Calidad de las estimaciones propuestas por el Área Centro de Servicios de Soporte Regional para completar el equipo de trabajo encargado de atender alertas transaccionales.	15-06-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	26. Gestión ante la Dirección de Capital Humano sobre la asignación de los recursos adicionales autorizados por la Gerencia General Corporativa.	30-06-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	27. Capacitación al personal adicional asignado.	31-07-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
Mejoras en el proceso de atención de alertas transaccionales.	28. Asignación al ACSSR de 12 licencias de Assist Fe adicionales para emergencias, que les permita la atención de incrementos en las alertas transaccionales.	03-05-2021	Oficialía de Cumplimiento
Temas	**Actividades**	**Fecha de Cumplimiento**	**Responsables**
	29. Modificación del sistema de control para incluir datos sobre las "alertas atendidas en tiempo" y "Alertas actualizadas y no actualizadas".	31-05-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	30. Diseño en coordinación con la Dirección de Capital Humano, de un plan de capacitación para el personal de alertas transaccionales.	31-05-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional

	31. Implementación del plan de acción de mitigación de riesgos para la atención de incrementos de alertas, propuesto mediante los oficios ACSSR-3933-2020 y SGN-14502020.	30-06-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	32. Diseño de una propuesta de estandarización de servicio para los colaboradores del equipo que atiende alertas transaccionales de manera centralizada, a partir de la experiencia desarrollada en el proceso.	31-08-2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional
	33. Generación de informes o sesiones de trabajo regionalizadas para informar a las Oficinas Comerciales y la Oficialía de Cumplimiento, sobre los procesos de evaluación, cumplimiento, principales debilidades y propuestas de mejora.	Trimestral a partir de junio 2021	Área Centro de Servicios de Soporte Regional

H-1-4 Calidad de la información que utiliza el sistema de monitoreo para la generación de alertas transaccionales.

Referencia normativa: Artículo 16, Programas informáticos. Artículo 17, Análisis de las alertas generadas por el Sistema de Monitoreo.

Cumplimiento Parcial Alto **Riesgo: Elevado**

Actividades	Fechas de cumplimiento	Responsables
34. Diagnóstico.	09/04/2021	Área de Aplicativos Complementarios Oficialía de Cumplimiento
35. Construcción.	18/06/2021	Área de Aplicativos Complementarios
36. Pruebas técnicas.	02/07/2021	Área de Aplicativos Complementarios
37. Pruebas de usuario.	30/07/2021 (Sin cambio de fuente de datos: 4 semanas) 30/11/2021 (Con cambio de fuente de datos: 4 meses)	Oficialía de Cumplimiento
datos) 38. Pase a producción.	06/08/2021 (Sin cambio de fuente de 12/11/2021 (Con cambio de fuente de datos)	Área de Aplicativos Complementarios
39. Validación en producción 31/12/2021 de los procesos de carga.		Área de Aplicativos Complementarios Oficialía de Cumplimiento

I-1-1 Revisión del cumplimiento del registro y notificación de operaciones únicas y múltiples.

Referencia normativa: Artículo 20, Operaciones múltiples.

Cumplimiento Parcial Alto **Riesgo: Elevado**

"Recomendamos reforzar los controles automatizados aplicados a estas transacciones, lo cual incluye la priorización de la atención del requerimiento tecnológico que se solicitó a la Dirección Tecnología de Información…"

Actividades	Fechas de cumplimiento	Responsables
40. Revisión de las transacciones en efectivo que deben formar parte del reporte de ROM, con el fin de determinar los casos no incluidos.	07-04-2021	Oficialía de Cumplimiento

41. Remisión a la Dirección de Tecnología de Información de oficio con el resultado de la revisión realizada, y la solicitud de mantener activo y finalizar el requerimiento identificado con el SR 2517997.	09-04-2021	Oficialía de Cumplimiento
42. Revisión conjunta con funcionarios de la Dirección de Tecnología de Información de todas las transacciones en efectivo que deben formar parte del reporte de ROM, con el fin de parametrizarlas correctamente.	14-04-2021	Área de Aplicativos Complementarios Oficialía de Cumplimiento
43. Ajustes y salida a producción de modificaciones del aplicativo tecnológico, con el fin de asegurar de que todas las transacciones en efectivo que deben formar parte del reporte de ROM estén correctamente parametrizadas.	15-04-2021	Área de Aplicativos Complementarios
44. Validación de que todas las transacciones parametrizadas estén incluidas en el reporte de ROM.	19-04-2021	Oficialía de Cumplimiento Área de Aplicativos Complementarios
45. Sustitución de los archivos de ROU y ROM remitidos con información incompleta a la SUGEF, para el período comprendido entre enero del 2019 y febrero del 2021.	31-05-2021	Oficialía de Cumplimiento Área de Aplicativos Complementarios

Lo anterior según lo indicado en el Manual de Cumplimiento Corporativo de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, artículo 1, inciso l)". **(455)**
(Ref.: Acuerdo CC-BP-08-ACD-63-2021-Art-8)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

4.2.2.- El Comité de Cumplimiento traslada, para conocimiento y aprobación, la ampliación de plazo al 30 de junio de 2021, solicitada en el oficio SGO-184-2021 de la Subgerencia de Operaciones, para la atención de la recomendación n.° 2 del informe sobre los resultados de la gestión del Banco Popular durante el segundo semestre de 2020, respecto a la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa. (Ref.: Acuerdo CC-BP-09-ACD-67-2021-Art-3)

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, menciona que esa recomendación está contenida en el informe del segundo semestre de 2020 elaborado por la Oficialía de Cumplimiento y fue asignada a la Subgerencia General de Operaciones para que esta emita una directriz para que se aplique los distintos controles que se ha venido promoviendo a efectos de gestionar el riesgo de legitimación de capitales en los procesos de contratación administrativa.

Entre otros aspectos, dicha recomendación contempla la aplicación del Formulario *Conozca a su proveedor*, la revisión en listas internacionales, la presentación de toda la documentación de respaldo especialmente cuando se trata de personas jurídicas o sociedades de capital, para conocer a sus beneficiarios finales, dado que, desde que se implementó el Sicop (Sistema de Contrataciones Públicas), se había suspendido la aplicación de esos controles en el Banco.

Señala que la Oficialía de Cumplimiento ha estado revisando constantemente esta situación y haciendo la observación, por lo cual se solicitó a la Junta Directiva Nacional que instruyera la subsanación de este tema a la Subgerencia General de Operaciones, la cual formuló un plan de acción que está incluido en la documentación presente en el orden del día de esta sesión.

Por tanto, la División de Contratación Administrativa solicitó una ampliación de plazo al 30 de junio de este año para poder finalizar la ejecución de todas las actividades y así cumplir lo correspondiente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar la ampliación de plazo al 30 de junio de 2021, solicitada en el oficio SGO-184-2021 de la Subgerencia de Operaciones, para la atención de la recomendación n.° 2 del informe sobre los resultados de la gestión del Banco Popular durante el segundo semestre

de 2020, respecto a la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa.

Por lo anterior, se amplía el plazo al inciso 2 del acuerdo JDN-5809-Acd-203-2021-Art-14.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar la ampliación de plazo al 30 de junio de 2021, solicitada en el oficio SGO-184-2021 de la Subgerencia de Operaciones, para la atención de la recomendación n.° 2 del informe sobre los resultados de la gestión del Banco Popular durante el segundo semestre de 2020, respecto a la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa.**
>
> **Por lo anterior, se amplía el plazo al inciso 2 del acuerdo JDN-5809-Acd-203-2021-Art-14".** **(456)**
> (Ref.: Acuerdo CC-BP-09-ACD-67-2021-Art-3)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con once minutos** finalizan su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados; el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García, y la Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños.

ARTÍCULO 11

4.2.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento y aprobación, los informes de seguimiento del Plan de Acción Gestión de la Gobernanza con corte al primer trimestre de 2021. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-77-2021-ART-7)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, menciona que con este informe se desea comunicar a la Junta Directiva Nacional el grado de cumplimiento de las distintas metas del Plan de Acción Gestión de la Gobernanza con corte al primer trimestre de 2021.

Recuerda que este Plan de Acción tiene un gran objetivo general que consiste en:

Consolidar una adecuada estructura de Gobierno Corporativo que permita, por una parte, un eficiente proceso de toma de decisiones, y de esa forma, generar valor y sostenibilidad del negocio en la Triple Línea Base.

Anota que mucho de este objetivo general está alineado con el avance de la contratación de la consultoría de KPMG, por lo cual para este primer trimestre no aplica su medición.

Añade que el objetivo específico 1 consiste en definir e implementar un Marco de Gobierno Corporativo alineado con las mejores prácticas, para cuya medición se cuenta con seis componentes que son diagnóstico, identificación de brechas, planes de acción para cerrar brechas, gestión de cambio (la capacitación inició la semana pasada), metodología para construir un índice de madurez de la Gobernanza y la aplicación de ese índice (todos abarcados por la consultoría que está en proceso).

Al igual que el objetivo general, la medición de este objetivo específico 1 no aplica para el primer trimestre, de modo que para el segundo trimestre sí mostrará avances significativos en función de los entregables que se reciba de la consultoría.

Agrega que el objetivo específico 2 tiene que ver con el monitoreo de la gestión de la gobernanza de los Planes de Acción alineados con la Estrategia Global, donde se tiene un avance del 67%, mientras que el objetivo específico 3, relativo a gestionar eficientemente el riesgo, el control interno y el cumplimiento normativo, no mostraba actividades para el primer trimestre.

En general, expresa que se está dando una valoración del grado de cumplimiento de este Plan de Acción de 82,2% y es uno de los aspectos que se ha venido discutiendo no solo para este Plan, sino también para los otros doce Planes, en el sentido de revisar sus calificaciones, porque se observa niveles de calificación muy altos y el impacto sobre el componente estratégico de la Institución no se visualiza.

En el caso del objetivo específico 2, relativo a la gobernabilidad de los Planes de Acción, indica que se tiene un desfase del 60%, pues solo se logró un avance del 8,33% del 25% planificado, porque se incorporó los planes de seguimiento de la mitigación de los riesgos de cada uno de los 13 Planes en la herramienta *OpRisk* a partir de marzo, de modo que el reporte de enero y febrero no aportan al resultado, con lo cual solo se está contando una tercera parte de la base de datos.

Igualmente, la Gerencia General Corporativa aprobó la creación de una comisión ad hoc que está integrada por los líderes estratégicos de cada uno de los 13 Planes de Acción, con el fin de ir alineando los esfuerzos de cada Plan y afinando sinergias. Por tanto, el objetivo específico 2 reportó un grado de avance del 66,67%, por la forma en que está definida la metodología.

Para el componente de riesgo se tuvo un cumplimiento del 100%, pues para el primer trimestre debía cumplirse con la definición de implementar la estructura corporativa de riesgos. En cuanto a la cultura de gestión de riesgos a nivel conglomeral, destaca que este aspecto también está asociado con la consultoría y en este trimestre ya se inició con las cinco capacitaciones que brindará la empresa consultora, además de haber elaborado la propuesta de sensibilización, capacitación y evaluación para todo el Conglomerado en materia de gestión de riesgos.

Finalmente, en materia de cumplimiento normativo, se tiene la meta de diseñar y construir metodologías, políticas y procedimientos, además de diseñar e implementar un plan de capacitación y sensibilización para fortalecer la cultura de cumplimiento normativo. Señala que ha estado hablando con el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y con el Auditor Interno, Sr. González Cabezas, porque le preocupa un poco el traslape que se puede producir en algunas funciones de los órganos de control con respecto al alcance del Área de Cumplimiento Normativo, de modo que más adelante se presentará alguna propuesta.

Enfatiza que hay un desfase general de todo el Plan de Acción por el tema del atraso que se tuvo para la contratación de la empresa consultora, lo cual ya está solventado, y también se tiene un desvío desde el punto de vista del seguimiento de los planes que tienen como fin mitigar los riesgos de cada uno de los Planes de Acción, ya que si bien la Junta Directiva Nacional había aprobado la incorporación de dicho seguimiento en la herramienta *OpRisk*, sus resultados se empezaron a reportar a partir de marzo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que posee una gran expectativa respecto a la consultoría de KPMG y lo que pueda ayudar a mejorar en materia de gobernanza, de modo que cree que también es un interés genuino de esta Junta Directiva, de los organismos de supervisión, de la Gerencia y de los órganos de control, pues fortalecer la gobernanza garantizaría tener un Conglomerado robusto para los próximos años y preparado para la constante dinámica de cambio del mercado.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, menciona que la Comisión de Pautas ha estado monitoreando y recibiendo los informes trimestrales sobre el avance de este Plan de Acción, con muchas expectativas respecto a los primeros entregables de la firma consultora.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar los informes de seguimiento del Plan de Acción Gestión de la Gobernanza con corte al I trimestre 2021.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5665-Acd-633-2019-Art.7 del 21 de agosto de 2019 y lo señalado en la Directriz Gestión de la Estrategia en el CFBPDC, según lo establecido en el apartado *Esquema de Gobernanza de los instrumentos de Planificación del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar los informes de seguimiento del Plan de Acción Gestión de la Gobernanza con corte al I trimestre 2021.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5665-Acd-633-2019-Art.7 del 21 de agosto de 2019 y lo señalado en la Directriz Gestión de la Estrategia en el CFBPDC, según lo establecido en el apartado "Esquema de Gobernanza de los instrumentos de Planificación del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal".** **(466)**
> (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-77-2021-ART-7)

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si se desea abordar con profundidad cada uno de los siguientes temas de la Comisión de Pautas o si se pueden ir aprobando más ágilmente, pues considera que están muy claros, por lo cual desea conocer un comentario general por parte de las personas integrantes de dicha Comisión.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, indica que estos temas no requieren de gran discusión.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, explica que se trata de algunas propuestas ante la renuncia de algunas personas nombradas en las Juntas de Crédito Local, pues el artículo 9 del Reglamento que regula su funcionamiento establece que pueden ser sustituidas por las personas nombradas como sus suplentes.

ARTÍCULO 12

4.2.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento y aprobación, la renuncia de la Sra. María Mayela Jiménez Chaves, como miembro propietario de la Junta de Crédito Local del BPT San Carlos.

Además, informan que, de acuerdo con el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, el Sr. Meneval Martínez Rojas asumirá el cargo de propietario. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-72-2021-Art-3)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Aceptar la renuncia de la Sra. María Mayela Jiménez Chaves, como miembro propietario de la Junta de Crédito Local del BPT San Carlos, por lo que su suplente, el Sr. Meneval Martínez Rojas, asumirá como propietario.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. María Mayela Jiménez Chaves, al Sr. Meneval Martínez Rojas, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia del BPT San Carlos.

Todo lo anterior con fundamento en el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Aceptar la renuncia de la Sra. María Mayela Jiménez Chaves, como miembro propietario de la Junta de Crédito Local del BPT San Carlos, por lo que su suplente, el Sr. Meneval Martínez Rojas, asumirá como propietario.**
>
> **2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. María Mayela Jiménez Chaves, al Sr. Meneval Martínez Rojas, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia del BPT San Carlos.**
>
> **Todo lo anterior con fundamento en el artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local".** (457)
> (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-72-2021-Art-3)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que le llama la atención que siempre haya varios casos de renuncias al nombramiento en las Juntas de Crédito Local, por lo cual sugiere a la Comisión de Pautas que realice alguna especie de estudio para determinar a qué se deben y tomar las medidas pertinentes.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, comenta que las renuncias se dan por diferentes razones de cada persona y sus motivaciones son remitidas por escrito a la Comisión.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, añade que algunas personas tienen participación en política y se postularon para síndicos o regidores, de manera que se ven en la necesidad de renunciar. Considera que en la próxima ocasión se puede presentar un cuadro con las variables que obligan a renunciar a la persona integrante de la Junta de Crédito Local.

ARTÍCULO 13

4.2.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remite, para aprobación, los nombres de los candidatos para completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo de 2021 a febrero de 2023, de las Juntas de Crédito Local de Alajuela, Desamparados, Nicoya, Puntarenas, Puriscal y Turrialba. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-73-2021-ART-4)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Alajuela, en los siguientes términos:

SUCURSAL ALAJUELA			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Profesional	Marlen María Luna Alfaro	Propietario	Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica
Profesional	Melissa María Segura Navarro	Suplente	Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	Cumple
Marlen María	**n. a.**	Sí	Sí		Sí	OK
Melissa Maria	**n. a.**	**Sí**	**Sí**		**Sí**	**Ok**

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. Melissa María Segura Navarro, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Alajuela.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Alajuela, en los siguientes términos:

SUCURSAL ALAJUELA			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Profesional	Marlen María Luna Alfaro	Propietario	Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica
Profesional	Melissa María Segura Navarro	Suplente	Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	Cumple
Marlen María	**n. a.**	Sí	Sí		Sí	OK
Melissa Maria	**n. a.**	**Sí**	**Sí**		**Sí**	**Ok**

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. Melissa María Segura Navarro, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Alajuela". (458)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-73-2021-ART-4)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Desamparados, en los siguientes términos:

SUCURSAL DESAMPARADOS			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Comunal	Evelio Antonio Badilla Mora	Propietario	A.D.I., de Chirraca de Acosta San José
Comunal	José Antonio Calderón Castro	Suplente	A.D.I., de Chirraca de Acosta San José

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Evelio	n. a.	obligatorio	Sí		No	OK
José Antonio	n. a.	Sí	Sí		No	OK

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo al Sr. José Antonio Calderón Castro, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Desamparados.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Desamparados, en los siguientes términos:

SUCURSAL DESAMPARADOS			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Comunal	Evelio Antonio Badilla Mora	Propietario	A.D.I., de Chirraca de Acosta San José
Comunal	José Antonio Calderón Castro	Suplente	A.D.I., de Chirraca de Acosta San José

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Evelio	n. a.	obligatorio	Sí		No	OK
José Antonio	n. a.	Sí	Sí		No	OK

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo al Sr. José Antonio Calderón Castro, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Desamparados". (459)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-73-2021-ART-4)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Nicoya, en los siguientes términos:

SUCURSAL NICOYA			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Cooperativo	Gerarda Villegas López cc:Guiselly	Propietario	Coopeguanacaste R. L.
Profesional	Mario Alberto Díaz Briceño	Suplente	Colegio de Ciencias Económicas

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Gerarda	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK
Mario Alberto	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo al Sr. Mario Alberto Díaz Briceño, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Nicoya.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Nicoya, en los siguientes términos:

SUCURSAL NICOYA			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Cooperativo	Gerarda Villegas López cc:Guiselly	Propietario	Coopeguanacaste R. L.
Profesional	Mario Alberto Díaz Briceño	Suplente	Colegio de Ciencias Económicas

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Gerarda	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK
Mario Alberto	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo al Sr. Mario Alberto Díaz Briceño, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Nicoya". (460)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-73-2021-ART-4)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Puntarenas, en los siguientes términos:

SUCURSAL PUNTARENAS			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Profesional	Michael Chavarría Méndez	Propietario	COLYPRO
Profesional	Sonia Salas González	Suplente	COLPRO

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Michael	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK
Sonia	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. Sonia Salas González, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Puntarenas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Puntarenas, en los siguientes términos:

SUCURSAL PUNTARENAS			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Profesional	Michael Chavarría Méndez	Propietario	COLYPRO
Profesional	Sonia Salas González	Suplente	COLPRO

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Michael	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK
Sonia	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. Sonia Salas González, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Puntarenas". (461)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-73-2021-ART-4)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Puriscal, en los siguientes términos:

SUCURSAL PURISCAL			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Solidarista	Aracelly Barboza Barboza	Propietario	ASEMOSO
Solidarista	Bernardita Vargas Chacón	Suplente	ASEMOSO

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Aracelly		Sí	Sí		No	Ok
Bernardita	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. Bernardita Vargas Chacón, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Puriscal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Puriscal, en los siguientes términos:

SUCURSAL PURISCAL			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Solidarista	Aracelly Barboza Barboza	Propietario	ASEMOSO
Solidarista	Bernardita Vargas Chacón	Suplente	ASEMOSO

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Aracelly		Sí	Sí		No	Ok
Bernardita	n. a.	Sí	Sí		Sí	OK

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a la Sra. Bernardita Vargas Chacón, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Puriscal". (462)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-73-2021-ART-4)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Turrialba, en los siguientes términos:

SUCURSAL TURRIALBA			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Sindical Confederado	Carlos Luis Jiménez Coto	Propietario	S.E.C.
Cooperativo	Luis Salas Segura	Suplente	Cooperativa Agrícola Industrial de Pejibaye R. L.
Solidarista	Rafael Ángel Delgado Quirós	Propietario	Asociación Solidarista de Empleados de Promoción Escuela Juan XXXIII, Zona, Atlántica (ASEPEZA).
Solidarista	Nelson Antonio Agüero Mendoza	Suplente	Asociación Solidarista de Empleados de Promoción Escuela Juan XXXIII, Zona, Atlántica (ASEPEZA).

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Carlos Luis		Sí	Sí		Sí.	**OK**
Luis Salas	n. a.	Sí	Sí		Sí	**OK**
Rafael Ángel		Sí	Sí		No	**Ok**
Nelson Antonio	n. a.	Sí	Sí		No	**Ok**

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a los Sres. Luis Salas Segura y Nelson Antonio Agüero Mendoza, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Turrialba.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Completar el nombramiento de suplentes para el período de marzo del 2021 a febrero del 2023, de la Junta de Crédito Local de Turrialba, en los siguientes términos:

SUCURSAL TURRIALBA			
SECTOR	**NOMBRE**	**PUESTO**	**ORGANIZACIÓN**
Sindical Confederado	Carlos Luis Jiménez Coto	Propietario	S.E.C.
Cooperativo	Luis Salas Segura	Suplente	Cooperativa Agrícola Industrial de Pejibaye R. L.

Solidarista	Rafael Ángel Delgado Quirós	Propietario	Asociación Solidarista de Empleados de Promoción Escuela Juan XXXIII, Zona, Atlántica (ASEPEZA).
Solidarista	Nelson Antonio Agüero Mendoza	Suplente	Asociación Solidarista de Empleados de Promoción Escuela Juan XXXIII, Zona, Atlántica (ASEPEZA).

Nombre	Requisitos					
	Inf. Gestión	Ahorrante	SUGEF	CGR	Profesional	cumple
Carlos Luis		Sí	Sí		Sí.	**OK**
Luis Salas	n. a.	Sí	Sí		Sí	**OK**
Rafael Ángel		Sí	Sí		No	**Ok**
Nelson Antonio	n. a.	Sí	Sí		No	**Ok**

Este nombramiento se fundamenta en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que comunique este acuerdo a los Sres. Luis Salas Segura y Nelson Antonio Agüero Mendoza, a la Junta de Crédito Local y a la Gerencia de la Sucursal de Turrialba". (463)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-9-ACD-73-2021-ART-4)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y cinco minutos** inician su participación virtual el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla; el Jefe de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, Sr. Sergio Morales Sáenz; el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya, y la funcionaria de esta misma Área, Sra. Guiselle Carballo Varela.

ARTÍCULO 14

4.2.6.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe de evaluación del Plan Anual Operativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre del año 2021. Además, recomienda se inste a la Administración para que, a la luz de la Estrategia Comercial del Banco Popular para el periodo 2021 presentada ante este Comité, se mejore los resultados de los negocios sustantivos de la Institución. (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-81-2021-Art-4)

La Directora, Sra. Fernández Garita, menciona que los resultados del primer trimestre del año siempre en algunas metas son bajos, pero esta Junta Directiva Nacional aprobó recientemente el ajuste de las proyecciones financieras de este año, lo cual variará las metas y las nuevas metas deben ser comunicadas a la Contraloría General de la República.

Por otra parte, el Comité hace poco conoció el Modelo de Negocios y esta Junta Directiva también lo conoció la semana pasada, por lo cual debe tomarse en cuenta que las metas variarán. Por tanto, ahora se presentará los resultados de las metas sin aplicar dichos ajustes.

El Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Morales Sáenz, explica que el presente informe se relaciona con la evaluación del Plan Anual Operativo, también se basa en las proyecciones financieras del 28 de setiembre del 2020, es decir, corresponde al PAO anterior.

Explica que partir de ese plan pueden comparar el nivel de cumplimiento esperado y el obtenido, acto seguido destaca las utilidades donde se esperaban ₡5.560 millones en este primer trimestre y se obtuvieron ₡7.011 para un cumplimiento de un 126%. En cuanto al indicador de gasto administrativo se esperó un nivel menor al 68,44% y se logró un 66,41%, por lo tanto, se cumplió en un 100%.

Destaca la captación a través de la Dirección Financiera, comenta que se esperaba ₡558.154 millones y se contabilizaron ₡533.094 para un cumplimiento de un 95%. En cuanto a las estimaciones por cartera, estas deberían ser menores a ₡15.213 millones, no obstante, en este primer trimestre se obtuvieron ₡16.562 millones y reconoce que no se cumple con la meta esperada.

El indicador de mora mayor a 90 debe ser menor o igual a 3,15% y se obtuvo un 2,67% para un cumplimiento de un 100%. En cuanto al incremento del saldo de la cartera de crédito, se esperaba un aumento de la cartera de ₡14.119 millones, se logró una diminución de ₡39.488 millones y por ello no se cumple dicha meta.

En cuanto al incremento de la captación ya consolidando la parte del negocio, se esperaba ₡15.450 y se obtuvo una disminución de ₡45.291 en lo que son captaciones para un incumplimiento.

Recuerda que los ingresos por servicios en el PAO anterior estaban en ₡2.928 millones y se obtuvieron ₡5.775 millones para doblar esta meta en un 197%. Dentro de las metas institucionales importantes está la colocación de fondos de crédito a través de Fodemipyme donde se proyectaban ₡950 millones y solo se colocaron ₡7.4 millones para un cumplimiento de 0,7%. En cuanto a la banca comunitaria, en lo que es el cronograma del plan de acción de esta banca no hubo actividades cumplidas durante el trimestre al nuevo plan que está en proceso de aprobación por parte de la Junta Directiva y Gerencia.

En lo que es la creación de nuevos productos en pignoración, se planeaba un cumplimiento de dos productos y comenta que no obtuvieron ese resultado, por lo tanto, no hubo cumplimiento en las metas.

Menciona los tres programas presupuestarios y especifica que la calificación del trimestre de este programa del Área Administrativa fue de un 97%. En el tema de negocios, un 61% y en cuanto al de Fodemipyme alcanzó un 33% para una calificación institucional del trimestre de un 64,18%.

Dentro del informe se especifican los avances esperados para cada una de las áreas y la meta alcanzada a la fecha que equivale a las metas mencionadas.

Explica que se evaluaron 119 dependencias institucionales para un total de 452 metas al 31 de marzo, se incumplieron 69 según el siguiente detalle:

Cantidad de Metas Incumplidas	Distribución
13	Dependencias Administrativas
56	Dependencias Negocios
69	Total

Aprecia que incumplimiento de metas se debe principalmente a la meta de colocación y captación. En términos de rango de calificación se logró de las 119 dependencias, 89 de ellas con un rango de un 100%; 4 entre 30% y 99%; 9 entre 70% y 89%; y 17 dependencias menores al 70%.

Afirma que calificación institucional logró un 64,18% durante el primer trimestre del 2021, precisa que se evaluaron las 452 metas, las cumplidas contabilizan 383, también menciona que en el informe se especifica el detalle de las metas 69 metas incumplidas.

Confirma que la información recién dada correspondió a la evaluación del PAO al primer trimestre del 2021.

La Presidenta, Sra. Badilla López, precisa que lo expuesto es un resumen que se conoce periodo a periodo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que efectivamente en los ajustes que se han presentado, hay una intención clara de ir mejorando los resultados que tienen, les parece que son viables de alcanzar al tomar las acciones que ya han decidido.

Avisa que este no es el PAO final deben hacerse los ajustes, pero siguen con el compromiso serio de hacer las modificaciones y las acciones que les permitan alcanzar las metas. Cree que hay algunos elementos que han mostrado a nivel de la Junta Directiva en aspectos de eficiencia y en la mejora de la colocación del crédito. Afirma que van en esa línea.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, destaca un punto relevante y confirma que el resultado, por lo menos en la parte de la Subgerencia General de Negocios, como se observa, está afectada por dos variables que son las metas de colocación de crédito y la parte pasiva de la gestión de los recursos que entran por el fondeo.

Aprecia que este es un tema que se ha gestionado desde finales del 2020, precisamente bajo la tendencia que se venían enfrentando y la necesidad de hacer ajustes a las proyecciones financieras.

Afirma que las proyecciones se aprobaron recientemente para el mes de abril de manera tal que no entraron en el corte, pero esa variable en sí incidirá de forma importante en una mejora en los resultados, además, de los planes que se han implementado precisamente para incidir en mejores indicadores de la gestión que, recuerda, fueron ampliamente expuestos en la sesión anterior.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, hace eco de las palabras del Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y del Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, y confirma que en lo que resta del año deberá hacerse un gran esfuerzo para el cumplimiento de metas. Aclara que estas fueron definidas el año pasado y en una realidad diferente a la actual y, por ejemplo, se proyectaba una captación en la medida de que hubiera colocación.

Avisa que, al proyectar una colocación más baja, probablemente deberán ajustar la meta de captación. Otra meta importante es la de estimaciones que sí se había proyectado y esta Junta Directiva tomó la decisión de que los excesos del gasto en estimaciones bajo ciertos podían utilizarse de las estimaciones adicionales que se registraron el año pasado. Confirma que están revisando internamente para descubrir cómo salir mucho mejor en los próximos trimestres en cuanto al cumplimiento de metas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación y mociona para:

1. Dar por conocido el informe de evaluación del Plan Anual Operativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre del año 2021.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16 del 13 de marzo del 2019, inciso 41, relacionado con el Informe de Evaluación del Plan Estratégico Corporativo y al punto 3.2. del cronograma de actividades del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Auditoría, en el cual se señala que trimestralmente se analizarán las evaluaciones del PAO.

2. Instar a la Administración para que, a la luz de la Estrategia Comercial del Banco Popular para el periodo 2021 presentada tanto al Comité Corporativo de Auditoría como a esta Junta Directiva, se mejore los resultados de los negocios sustantivos de la Institución.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por conocido el informe de evaluación del Plan Anual Operativo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre del año 2021.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16 del 13 de marzo del 2019, inciso 41, relacionado con el Informe de Evaluación del Plan Estratégico Corporativo y al punto 3.2. del cronograma de actividades del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Auditoría, en el cual se señala que trimestralmente se analizarán las evaluaciones del PAO.**
>
> **2. Instar a la Administración para que, a la luz de la Estrategia Comercial del Banco Popular para el periodo 2021 presentada tanto al Comité Corporativo de Auditoría como a esta Junta Directiva, se mejore los resultados de los negocios sustantivos de la Institución". (464)**
> (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-81-2021-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y siete minutos**, finalizan su participación virtual, el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla; el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz; la funcionaria del Área de Presupuesto, Sra. Guiselle Carballo Varela; el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; y el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya.

ARTÍCULO 15

4.2.7.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva, para conocimiento, el informe anual sobre la atención y ejecución de su Plan de Trabajo 2020. (Ref.: Acuerdo CTAJ-9-ACD-39-2021-Art-4b)

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si hay alguna inquietud sobre este tema.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, propone darlo por recibido y confirma que cada uno de los directores lo leyó.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el informe anual sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo de 2020 de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

Lo anterior con fundamento en el artículo 17° del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias, así como la actividad 7° del Plan de Trabajo del 2020 de esta Comisión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el informe anual sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo de 2020 de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.**
>
> **Lo anterior con fundamento en el artículo 17° del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias, así como la actividad 7° del Plan de Trabajo del 2020 de esta Comisión". (467)**
> (Ref.: Acuerdo CTAJ-9-ACD-39-2021-Art-4b)

ARTÍCULO 16

4.3.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Junta Directiva Nacional la remisión del informe de labores del periodo agosto 2020- julio 2021, a más tardar el 30 de julio del 2021. (Ref.: Acuerdo 6-691-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si la Secretaría ya lo estaba coordinando.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, responde de manera afirmativa.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, consulta si pudieron coordinarse los indicadores que hacía la Asamblea con el Plan Estratégico.

La Presidenta, Sra. Badilla López, responde que eso aún está lento y aprovecha el espacio para comentar que solicitó que integraran a la Comisión de Pautas.

Dicho lo anterior, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo 6-691-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Junta Directiva Nacional la remisión del informe de labores del periodo agosto 2020- julio 2021, a más tardar el 30 de julio del 2021.

Dicha solicitud según lo dispuesto en el artículo 14 bis inciso d) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Administración que colabore con la Secretaría General y brinde los insumos necesarios para la elaboración del informe de labores del period7 agosto 2020- julio 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el acuerdo 6-691-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Junta Directiva Nacional la remisión del informe de labores del periodo agosto 2020- julio 2021, a más tardar el 30 de julio del 2021.**
>
> **Dicha solicitud según lo dispuesto en el artículo 14 bis inciso d) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

2. Instruir a la Administración que colabore con la Secretaría General y brinde los insumos necesarios para la elaboración del informe de labores del periodo agosto 2020- julio 2021". (468)

ARTÍCULO 17

4.3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, hace recordatorio a la Junta Directiva Nacional sobre la conclusión del trámite de los acuerdos 3-673-2020, 5-674-2020 y 10-686-2021. (Ref.: Acuerdo 12-691-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, explica que el primero se relaciona con BP Empresarias, el segundo con el proceso de lesividad y el cuarto, con el salario del Auditor.

Acto seguido, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo 12-691-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, hace recordatorio a la Junta Directiva Nacional sobre la conclusión del trámite de los acuerdos 3-673-2020, 5-674-2020 y 10-686-2021.

2. En cuanto al acuerdo 3-673-2020, se informa que esta Junta Directiva recibió el oficio GGC-458-2021, el cual fue dirigido al Directorio, donde se da respuesta a lo solicitado respecto al programa BP Empresarias.

3. En cuanto al acuerdo 5-674-2020, esta Junta Directiva, semanas atrás discutió y analizó el tema, junto con una comisión técnica, la cual recomendó no iniciar el proceso de lesividad; con base en dicha recomendación, esta Junta Directiva decidió no iniciar este proceso, con lo cual se da por concluido el asunto.

4. En cuanto al acuerdo 10-686-2021, se informa que el análisis del tema del salario del Auditor Interno no ha sido concluido aún por parte de esta Junta Directiva".

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Dar por recibido el acuerdo 12-691-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, hace recordatorio a la Junta Directiva Nacional sobre la conclusión del trámite de los acuerdos 3-673-2020, 5-674-2020 y 10-686-2021.

2. En cuanto al acuerdo 3-673-2020, se informa que esta Junta Directiva recibió el oficio GGC-458-2021, el cual fue dirigido al Directorio, donde se da respuesta a lo solicitado respecto al programa BP Empresarias.

3. En cuanto al acuerdo 5-674-2020, esta Junta Directiva, semanas atrás discutió y analizó el tema, junto con una comisión técnica, la cual recomendó no iniciar el proceso de lesividad; con base en dicha recomendación, esta Junta Directiva decidió no iniciar este proceso, con lo cual se da por concluido el asunto.

4. En cuanto al acuerdo 10-686-2021, se informa que el análisis del tema del salario del Auditor Interno no ha sido concluido aún por parte de esta Junta Directiva". (469)

ARTÍCULO 18

5.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, la información correspondiente a la integración de las Juntas de Crédito Local del periodo marzo 2021-febrero 2023 y una persona que exponga el informe al Comité de Vigilancia. (Ref.: Acuerdo 9-691-2021)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, precisa que el tema se atendería hasta hoy y explica que la idea es adjuntar el informe que realiza la Gerencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo 9-691-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, la información correspondiente a la integración de las Juntas de Crédito Local del periodo marzo 2021-febrero 2023 y una persona que exponga el informe al Comité de Vigilancia.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo 9-691-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita a la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, la información correspondiente a la integración de las Juntas de Crédito Local del periodo marzo 2021-febrero 2023 y una persona que exponga el informe al Comité de Vigilancia".** (470)

ARTÍCULO 19

5.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, comunica la prórroga del nombramiento del Directorio Nacional y los órganos de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en concordancia con lo dispuesto en la Ley n.° 9956. (Ref.: Acuerdo 5-691-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo 5-691-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, comunica la prórroga del nombramiento del Directorio Nacional y los órganos de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en concordancia con lo dispuesto en la Ley n.° 9956.

Lo anterior De conformidad con lo dispuesto en la Ley 9956 Reforma los artículos 1 y 2 de la Ley 9866 Autorización de prórroga en los nombramientos de Juntas Directivas y otros órganos en las organizaciones civiles.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo 5-691-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, comunica la prórroga del nombramiento del Directorio Nacional y los órganos de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en concordancia con lo dispuesto en la Ley n.° 9956.**
>
> **Lo anterior De conformidad con lo dispuesto en la Ley 9956 Reforma los artículos 1 y 2 de la Ley 9866 Autorización de prórroga en los nombramientos de Juntas Directivas y otros órganos en las organizaciones civiles".** (471)

ARTÍCULO 20

5.3.- El Sr Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos correspondiente al mes de abril de 2021. (Ref.: Oficio SJDN-630-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos correspondiente al mes de abril de 2021.

Lo anterior con fundamento en el acuerdo JDN-5611-Acd-061-2019-art.6, referente a la presentación del Informe de seguimiento de acuerdos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos correspondiente al mes de abril de 2021.**
>
> **Lo anterior con fundamento en el acuerdo JDN-5611-Acd-061-2019-art.6, referente a la presentación del Informe de seguimiento de acuerdos".** (472)
> (Ref.: Oficio SJDN-630-2021)

ARTÍCULO 21

5.4.- La Sra. Anabelle Ortega A., Directora Ejecutiva de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, envía felicitación al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, por la Primera Emisión de Bonos Verdes. (Ref.: Oficio del 27 de mayo de 2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio del 27 de mayo de 2021, suscrito por la Sra. Anabelle Ortega A., Directora Ejecutiva de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, quien envía felicitación al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, por la Primera Emisión de Bonos Verdes.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio del 27 de mayo de 2021, suscrito por la Sra. Anabelle Ortega A., Directora Ejecutiva de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, quien envía felicitación al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, por la Primera Emisión de Bonos Verdes".** (473)

ARTÍCULO 22

5.5.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanpo, solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, una capacitación real para los funcionarios del negocio. (Ref.: Oficio S-191-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio S-191-2021, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanpo, solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, una capacitación real para los funcionarios del negocio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio S-191-2021, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanpo, solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, una capacitación real para los funcionarios del negocio".** (474)

ARTÍCULO 23

5.6.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el oficio DIRBEC-106-2021, de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa, que contiene los datos actuales de las operaciones de crédito vigentes en el programa *BP Empresarias,* en atención al acuerdo 3-673-20. (Ref.: Oficio GGC-458-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-458-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el oficio DIRBEC-106-2021, de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa, que contiene los datos actuales de las operaciones de crédito vigentes en el programa BP Empresarias, en atención al acuerdo 3-673-2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-458-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el oficio DIRBEC-106-2021, de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa, que contiene los datos actuales de las operaciones de crédito vigentes en el programa BP Empresarias, en atención al acuerdo 3-673-2020".** (475)

ARTÍCULO 24

5.7.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, envía respuesta a la Sra. Oriette Zonta Elizondo, en relación con el correo de fecha 21 de mayo de 2021, en el cual entre otras cosas hace referencia de un proceso de reorganización que está llevando a cabo Popular Seguros Correduría de Seguros. (Ref.: Oficio SJDN-662-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio SJDN-662-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, envía respuesta a la Sra. Oriette Zonta Elizondo, en relación con el correo de fecha 21 de mayo de 2021, en el cual entre otras cosas hace referencia de un proceso de reorganización que está llevando a cabo Popular Seguros Correduría de Seguros.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio SJDN-662-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, envía respuesta a la Sra. Oriette Zonta Elizondo, en relación con el correo de fecha 21 de mayo de 2021, en el cual entre otras cosas hace referencia de un proceso de reorganización que está llevando a cabo Popular Seguros Correduría de Seguros S.A.”. **(476)**

Al ser las **DIECIOCHO HORAS CON CINCUENTA Y SIETE MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General