SESIÓN ORDINARIA 5832

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS** 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 DOS DE JUNIO 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.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5830.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asamblea de Accionistas.

4.1.- Recibimiento de los señores Grethel Mora Chacón, Presidenta, Carlos Nieto Vargas, Vicepresidente, y Alex Otoya Sibaja, Gerente de Popular Seguros, Correduría de Seguros, S. A., quienes presentan los nuevos productos Tarjeta Protegida y Muévete Seguro.

5.- Asuntos Resolutivos.

5.1.- Asuntos de Gerencia General.

5.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el Informe de servicio al cliente del I trimestre presentado por la empresa Dichter & Neira. (Ref.: Oficio GGC-745-2021).

5.2.- Correspondencia Resolutiva.

5.2.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional lo siguiente:

- La modificación del Plan de Trabajo 2021 del Comité Corporativo de Tecnología de Información y adición de la actividad J (bis) contenida en el Plan de Trabajo 2020.

- Aprobar la inclusión de la actividad S en el Plan de Trabajo 2021, relacionada con los requerimientos adoptados por la Junta Directiva Nacional, en ese caso el informe de seguimiento de proyectos de alto riesgo.

- Actualizar las notas que referencian la normativa interna y externa vigente de cada una de las actividades contenidas en el Plan de Trabajo 2021 del comité.

Además, se instruye a la Secretaría General para que, junto con el informe de seguimiento de acuerdos trimestral, presente la matriz de control que evidencia el cumplimiento de las actividades del Plan de Trabajo de ese Comité. (Ref.: Acuerdo CCTI--BP-13-ACD-76-2021-Art-6).

5.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para aprobación, el criterio emitido por el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, mediante los oficios AJD-108-2020 y AJD-056-2021 en relación con el nuevo documento de contratación del Miembro Externo. (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-153-2021-Art-6).

6.- Asuntos Informativos

6.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el informe presentado por el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, acerca del laudo arbitral planteado por la empresa Prosoft en contra de Popular Seguros, Correduría de Seguros. (Ref.: Acuerdo CCR-18-Acd-150-2021-Art-5).

6.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, la presentación de la Estrategia Comercial del Banco Popular para el periodo 2021.

Además, recomienda a la Junta Directiva solicitar a la Administración que incorpore en los informes trimestrales de evaluación del PAO una matriz con el grado de avance de las actividades y metas planteadas en la Estrategia Comercial. (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-80-2021-Art-3)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5830.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber observaciones mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5830, celebrada el 26 de mayo del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5830, celebrada el 26 de mayo del 2021". (481)

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que, el día previo, se tuvo la reunión de entrega de resultados de las pruebas de estrés, donde se manifestó el compromiso de la Junta Directiva Nacional de dar seguimiento a las recomendaciones.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que ayer se tuvo la entrega de los resultados de las pruebas de estrés. Hubo cuatro recomendaciones al final de la presentación, destaca fundamentalmente una, asociada con la base de datos en los bienes adjudicados. Dichos insumos son importantes para determinar las tasas de cura o de recuperación.

Por otro lado, se expuso un tema asociado a que estos resultados se incorporen en el proceso de toma de decisiones por parte del Banco, de manera que no sea solo un ejercicio, sino que constituya un apoyo en dicho proceso.

El tercero es un tema técnico, donde se hace la observación de que en los modelos predictivos que se desarrollan se utilizan variables con distintos grados de rezago, el cual está pendiente de revisión.

Lo que ha preocupado es que, en la escala de las valoraciones de los ejercicios realizados por las 16 instituciones que participan en ese ejercicio, las cuales cubren el 95% del activo del sistema financiero, se observa un nivel de estancamiento desde el punto de vista del trabajo que hace la Dirección Corporativa de Riesgo, valorando la calidad de los modelos. Específicamente, existe la preocupación ante el nivel medio bajo de la calificación, considerando que el Banco Popular es una institución grande y que, por parte de la Junta Directiva Nacional y de la Gerencia General Corporativa, se ha contado con los recursos pertinentes. En consecuencia, la meta es estar en los primeros lugares.

En los análisis técnicos realizados con las contrapartes, no se señalaron aspectos puntuales. En otras ocasiones, han externado felicitaciones al Banco por la capacidad predictiva de los modelos, de manera consistente. En esta línea, es claro el compromiso de la Junta Directiva Nacional, la Gerencia General Corporativa y la parte técnica de abordar esas diferencias y presentar un plan que, en el próximo ejercicio, permita posicionarse con modelos a la altura de la industria.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, agrega que en la reunión estuvo presente la Superintendente, Sra. Rocío Aguilar Montoya, con su equipo técnico, así como el Director General de Supervisión de Bancos, Sr. Alexander Arriola Cruz. Ellos brindaron los resultados de las comparaciones con la industria, donde fueron evaluadas 19 empresas.

Cabe mencionar que, dentro de ellas, el Banco presentaba un estancamiento a nivel medio bajo, cuando se esperaba que se estuviera a la cabeza de la lista, dado el tamaño de la institución y las implicaciones que esto tiene desde el punto de vista sistémico.

Se reiteró a la Superintendente, Sra. Aguilar Montoya, el compromiso del Banco en asignar los recursos necesarios para analizar esta situación. Se aprobó una reunión a futuro entre los equipos técnicos para determinar puntualmente dónde están los elementos que hacen que se tenga esta calificación y, a partir de ello, definir una hoja de ruta para mejorar y utilizar las herramientas de las cuales se disponen para lograr una mejor administración de los activos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reitera que, desde la Junta Directiva Nacional, existe el empeño para dar seguimiento a la mejora del plan de acción por implementar para cumplir el objetivo de alcanzar la cabeza de la lista.

ARTÍCULO 4

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que se manifestó la preocupación a la Gerente General del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Sra. Hazel Cepeda Hodgson, ante el nuevo contrato relativo a la fibra óptica.

Claramente, hubo un impacto en el funcionamiento del Banco por el tiempo de demora y, según dichas comunicaciones, se reconoce un imprevisto en la comunicación en las fibras, lo cual produjo el fallo técnico que tomó un tiempo prologado para detectar su causa.

El problema central ya está identificado y las fibras presentan características que obligan a su reemplazo. Igualmente, a pesar de que ya se encuentra estabilizada la operativa del Banco, se aclara que no se va a comenzar ningún proceso de cambio hasta tanto no se tenga una claridad absoluta sobre el trabajo que se realizará y las implicaciones que esto generaría, para efectos de una preparación a futuro.

Asimismo, se solicitó a la Gerente General del ICE, Sra. Cepeda Hodgson, que el ICE, como dueño de Radiográfica Costarricense S. A. (Racsa), gestione con ellos y no retire las fibras del Banco hasta no tener estabilizado y definido el proceso por seguir. Ella confirmó que esto no sucederá y se trabajará en el proceso, de tal forma que se pueda equilibrar. Asimismo, se está buscando trabajar con el mecanismo activo-activo, algo que no se había logrado en contratos anteriores, de tal forma que se reponga el fallo de alguno de los dos.

La otra preocupación es que, a la fecha, el sistema pasa a nivel de contingencia; es decir, no se cuenta con el sitio principal. Para el día posterior a la presente sesión, se ha programado una nueva reunión para determinar la hoja de ruta y contar, en el menor tiempo posible, tanto con el equipo principal como con el de contingencia, bajo el mecanismo citado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta por los servicios.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que los servicios ya están estabilizados y en operación. Hoy, se reportó una supuesta intermitencia, pero se verificó que no existía.

En la reunión mantenida, participaron la Gerente General del ICE, Sra. Cepeda Hodgson, el Representante Legal de Datasys, y el Director de TI del ICE, Sr. John Molina Núñez, así como con la Directora de Tecnología de Información, Sra. Zarina Arguedas Porras y el equipo técnico del Banco.

Se solicitó tener como prioridad absoluta este tema, de manera que se trabaje lo antes posible, en busca de administrar los demás asuntos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si hay una fecha prevista.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que la definición de las fechas se espera en la reunión programada para el día posterior a la presente sesión.

ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, un resumen del balance de las noticias y asuntos relacionados con el Banco publicados recientemente, así como referirse a un comunicado emitido por la Gerencia General Corporativa, donde se explican atinadamente los detalles para que la población trabajadora esté al tanto con información de primera mano. En dicho documento, llama la atención el último párrafo, que hace referencia a un grupo sindical pequeño, por lo cual quisiera entender la situación y cómo se obtiene el acceso a comunicación del Banco.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que, como parte del proceso de análisis del equipo, se tomó la decisión de comunicar a los funcionarios el tema con el alcance necesario y la claridad absoluta, y el sindicato SIPEBP, liderado por una exfuncionaria ya pensionada, generó un comunicado a nivel de todo el personal donde criticaba que se repetía la historia, vinculada a la publicación del Banco Universal sobre lo sucedido hace 15 años, respecto al proceso que está por resolverse en julio de 2021. Esto devino en un alineamiento de varios temas con fines inadecuados, información errada y alterada, fines políticos y sin importar la imagen del Banco.

Producto de lo anterior, se generó el comunicado por parte de la Gerencia General Corporativa, fundamentalmente porque no se considera correcto que una persona de un sindicato que debe estar aliado al Banco dañe su imagen. Por tanto, se solicitó al Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, buscar los mecanismos legales para accionar y evitar estas situaciones.

El Director, Sr. Espinoza Guido, cuestiona si es permitido que una persona no ligada laboralmente al Banco tenga acceso a los medios de comunicación oficiales.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que es permitido y es parte de lo que se ha conversado con la Consultoría Jurídica. Esto, porque no es la primera persona, pues, de los sindicatos existentes, uno de los líderes es también un exfuncionario pensionado desde hace varios años.

En el contexto de las elecciones, es frecuente que se usen estos mecanismos, lo cual va en contra de la normativa, aunado a una afectación a la imagen del Banco sin fundamento. Por ello, se deberá hacer un apercibimiento y, posteriormente, impedirle a la persona dicho acceso, siendo estas las acciones legales que proceden en el caso.

El Director, Sr. Espinoza Guido, lamenta la situación, califica esta actitud como inaceptable, desde todo punto de vista, y refuerza la vía de tomar las acciones correspondientes en el campo legal, guardando el debido proceso del caso.

Apunta que se trata de acciones inesperadas de una persona que alguna vez estuvo ligada a la Institución. Asimismo, independientemente de su filiación y creencias, toda persona vinculada a la Institución debe guardar la lealtad y el comportamiento ético adecuado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone revisar el Código de Ética del Conglomerado, de manera que este se refuerce y así se imponga un coto a estas acciones. Es razonable el recibir quejas de sindicatos, como el mayoritario, sobre la publicación de notas de carácter alarmante en los medios con contenido opuesto a lo buscado, es decir, un mensaje de tranquilidad, la constancia de una acción transparente y la mejora de la imagen de la Organización.

ARTÍCULO 7

5.11. El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el Informe de servicio al cliente del I trimestre presentado por la empresa Dichter & Neira. (Ref.: Oficio GGC-745-2021)

Al ser las **diecisiete horas con veintiocho minutos**, inician su participación el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya; la Jefe de la División de Servicio al Cliente, Sra. Laura Barahona Ramírez; el Director de Canales, Sr. Daniels Hidalgo Jiménez; y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que esta contratación se generó en el año 2020 con el propósito de dar seguimiento permanente y conocer el efecto que se va teniendo en los canales físicos y digitales, para poder determinar cómo ven los clientes al Banco Popular y cuáles son los puntos de mejora, gracias a lo cual se formularon planes de acción en los que se está trabajando.

Anuncia que el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya y los representantes de la empresa Dichter & Neira, la cual es latinoamericana y de gran reconocimiento, que maneja modelos propios para estos esquemas de medición, cuyo resultado se verá tal como se genera y se da un seguimiento mensual a través de los diferentes mecanismos que se van desarrollando.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, indica que se presentará un informe ejecutivo sobre las investigaciones que se han hecho sobre la percepción del servicio que tienen los clientes y también del programa denominado "Cliente Incógnito" que mide el cumplimiento de los protocolos de atención diseñados para los clientes.

Añade que tradicionalmente, hasta el año 2020, se hacía un estudio de servicio al cliente una vez al año y se observó que esta práctica no era adecuada porque no da oportunidad de mejora continua a la Institución, es decir, un solo informe de servicio al cliente era muy poco y no permitía fijar metas de dicho servicio a las oficinas.

Por tanto, debido a esta necesidad latente, en el año 2019 se realizó una licitación pública y se logró contratar a la empresa Dichter & Neira, la cual está entregando dos informes importantes, a saber, del servicio al cliente y del cliente incógnito. La empresa tiene una gran experiencia en todo Latinoamérica y tienen metodologías propias muy interesantes probadas en otros bancos de dicha región.

Señala que el programa tiene varios entregables: el monitoreo en sitio de la percepción de servicio al cliente en las oficinas comerciales y centros empresariales mediante la implementación de tabletas en todas las oficinas para recolectar datos y que los clientes indiquen marquen las diferentes emociones que sintieron en su visita a las oficinas. Hay una pequeña encuesta también que permite una realimentación para la oficina.

Agrega que, para esta percepción del servicio al cliente, se aplican encuestas científicas a los usuarios de la oficina del mes anterior, es decir, con base en una muestra adecuada, que permite conocer cómo les fue, cómo fueron atendidos, si le ofrecieron más productos, etcétera.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y tres minutos**, inician su participación las representantes de la empresa Dichter & Neira, Sras. Paola Prieto Carvajal y Lina Bermúdez Gómez.

Dice que, en estos tiempos, no solo era importante medir las oficinas, sino también los canales digitales y, en ese sentido, hay una medición para los cajeros automáticos, la página web y la App. Con dicha empresa se maneja un convenio de confidencialidad, motivo por el cual semanalmente se le envía los usuarios que utilizaron la web la semana anterior y la empresa se comunica con ellos por medio de correo electrónico u otros medios, para conocer cómo les fue en ese viaje por los canales electrónicos del Banco Popular.

Agrega que también se hace evaluaciones de productos y segmentos, por ejemplo, el año pasado se realizó la medición de crédito empresarial y personal, donde se encontró "puntos de dolor", pues los clientes indicaron que se sintieron mal, que solicitaban muchos requisitos, que no le explicaron bien. Con esto, se hace un mapa de los puntos de dolor y de los puntos de satisfacción, porque también los clientes dicen que los atendieron muy bien, las oficinas son bonitas, el personal es muy amable.

Todo esto, se mapea por productos y por segmentos y se hacen algunos modelos de atención especiales como BP Global, Banca Corporativa. Una vez que se entrevista a los clientes, sea usuarios de la web, de la App o de las oficinas, se hace una evaluación del cliente incognito que consiste fundamentalmente en visitar a todas las oficinas una vez al mes: un trabajador de la empresa contratada graba en una cámara la visita en la que solicitan productos y servicios, a fin de valorar los protocolos de atención, los cuales se diseñan en conjunto con el negocio. Esto, permite evaluar si se atiende a la persona por su nombre, si se le mira a los ojos, entre otros aspectos.

Actualmente, hay una cantidad importante de encuestas con más de 36.000 que constituyen una base. Esta contratación es por cuatro años y eso permitirá reunir información consistente de cómo va mejorando el servicio al cliente a través de los ejercicios que se realizan en conjunto con el negocio y las oficinas de los diferentes departamentos.

Anuncia que las representantes de la empresa Dichter & Neira harán una presentación ejecutiva, pero si esta Junta Directiva requiere que se detalle algún aspecto, lo pueden hacer. Cabe mencionar que se han evaluado tres trimestres, el primero de los cuales fue en junio del año 2020 después de que se firmó el contrato y se dispusieron los instrumentos especiales para el Banco Popular. Luego, de manera mensual y trimestral se fueron recopilando estos datos, los cuales se comparten con mucha gente.

Afirma que la encargada de la Dirección de Servicio al Cliente, Sra. Laura Barahona Ramírez, se referirá a las mejoras que se han efectuado, pues debe reconocerse que, inclusive, ese puesto no existía antes del año 2018, pues no fue sino hasta finales del 2018, 2019 y 2020 que se ha dado una mayor importancia de tal forma que, ahora, se cuenta con encargados y responsables.

La Representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez, expresa que ya había presentado la segunda medición y, ahora, la tercera, la cual corresponde al trimestre de este año. Se van a revisar los principales indicadores, los cuales se detallan al nivel que se prefiera: por sucursal, por colaborador, por cliente oculto, por unidad de negocio, pero procederá a mostrar los resultados generales y los principales hallazgos.

Para contextualizar, dice que se expondrá cómo se está evaluando y cuáles indicadores se usa. Se va a abordar la satisfacción en cuanto a los productos y servicios, es decir, la percepción que tiene el cliente. El cumplimiento de *protocolos* cuando la persona va a las sucursales y diferentes negocios a evaluar si eso que se definió que era un buen servicio se está cumpliendo. Asimismo, presentará algunas estrategias por considerar, que son sobre los que se está trabajando y sobre los que se lleva a cabo la ejecución o los accionables.

Esto, está fundamentado en tres dimensiones o ejes: experiencia, valoración del servicio y satisfacción. La experiencia incluye el monitoreo, es decir, la evaluación inmediata del servicio, pues la oficina tiene una evaluación permanente en el canal físico, por medio de las tabletas, con lo cual el usuario termina su visita y al salir la evalúa de manera inmediata al salir. El monitoreo que se da es que la base de datos se actualiza semanalmente con la información envía el Banco Popular sobre qué pasa con la App y de ATM.

En cuanto al eje de valoración del servicio, explica que es cuando se identifica que el protocolo se está cumpliendo en oficinas, canales digitales y telefónicos, centros empresariales, BP Global y citas empresariales. Se hace todo el proceso como si ella fuera un cliente y, así, evalúa si la saludaron, si le ofrecieron un nuevo servicio, si le explicaron cómo funcionan las plataformas, es decir, se verifica si todo lo que se definió como parte de un buen servicio al cliente se está llevando a cabo en cada uno de los puntos de contacto.

Respecto de la evaluación de satisfacción, apunta que se cuenta con una base de datos de diferentes productos y servicios a los que se aplican todas las preguntas referentes a la satisfacción de servicios, recomendaciones, indicadores de NPS, indicadores de lealtad, para poder identificar qué está pasando. Entonces, se define una nota de cada una estas áreas que se evalúa y una nota total del Banco Popular.

Aclara que dentro de los modelos de experiencia no hay ningún indicador, toda vez que un indicador es un resultante de algo, por eso, está la satisfacción general, que se mide con una pregunta: "¿qué tan satisfecho está con cierto aspecto o servicio?". También, hay un indicador de fidelidad que se relaciona con la capacidad que tiene la Organización para que un cliente permanezca con ella, pues se busca tener una relación a largo plazo.

Además, está el NPS, que es la recomendación, pero es un cálculo que permite aislar a los que son neutros: a los clientes muy satisfechos se resta los muy insatisfechos, para conocer a las personas que recomendarían a la empresa.

Adicionalmente, el Banco Popular está haciendo un esfuerzo en relación con otros indicadores que dan como resultante la satisfacción y fidelidad, que son los valores que se miden cuando se evalúa si el servicio que brinda es accesible, humano, inclusivo, ágil, flexible y si tiene innovación, cada uno de ellos determinados por unas preguntas que se formulan.

Afirma que el aspecto accesible, se relaciona con el esfuerzo o dificultad para utilizar cualquier producto, servicio o canal; el aspecto humano, con la forma en que el personal del Banco trata al cliente; la flexibilidad, con que el personal del Banco se adapte o no a las necesidades del cliente; la agilidad, con el tiempo en que un cliente es atendido u obtiene respuesta en el trámite; el aspecto inclusivo, con la capacidad que tiene el canal de incentivar a otros productos, es decir, el valor agregado, con el conocimiento del cliente, para poder incluirlo y captar mayor cantidad de productos; y la innovación, con el diseño, actualización y estado adecuado de los clientes en los canales disponibles.

Aclara que en la innovación no solo se evalúa que funcione la página web, sino también con lo que está pasando con la atención y lo que está sucediendo en los diferentes canales que genere una innovación para el cliente.

Señala que la evaluación de satisfacción se mostrará en verde siempre que el cliente califique con más de un 70%, lo que sucede es que la categoría tiene muchos referentes y cada vez encuentran menos personas que dicen que solamente recurren a un banco, puesto que el hábito financiero de los clientes está partido y, por eso, tienen más referentes, por lo que es muy difícil que en la categoría de banca se logre un 100% de satisfacción, sin embargo, el Banco Popular siempre busca brindar un servicio excepcional.

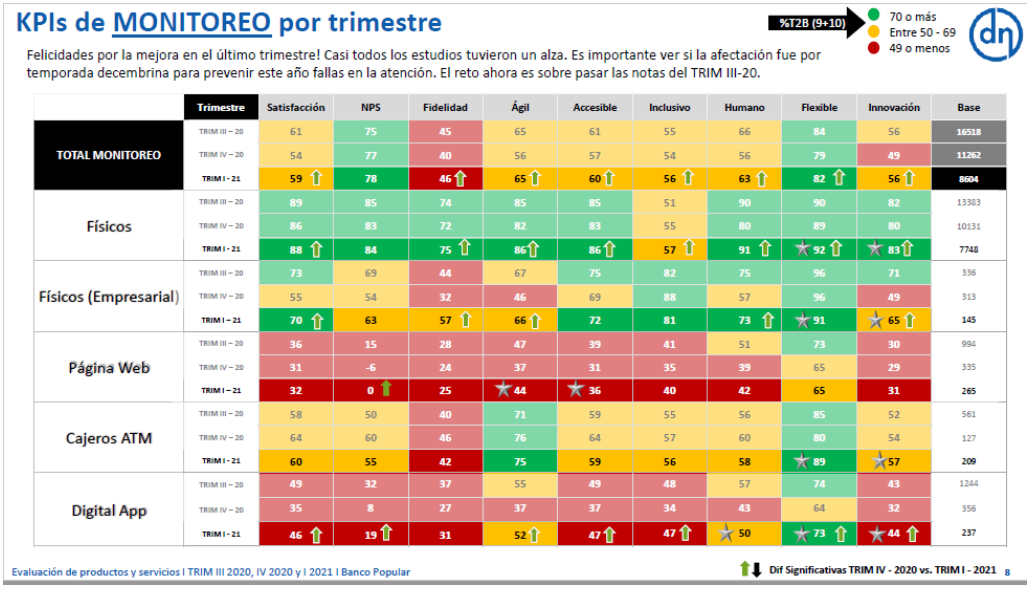
Entonces, si el indicador de satisfacción es mayor a 70%, se considera alto. El indicador que arrojan las personas que valoraron de forma neutra se ubica entre 50% y 69%, pero lo que, en definitiva, no se quiere es de 0% a 49%. Estos indicadores son para obtener el desempeño general, pero pronto explicará cómo funciona el T2B y por qué se debería enfocar más en este que en cualquier otra calificación.

En cuanto al cliente incognito, se encuentra que cuando la sucursal es evaluada de manera positiva por medio del cliente incognito, ese desempeño positivo es directamente proporcional a la satisfacción que se tiene, por ejemplo, en el monitoreo permanente por parte del cliente, o sea, hay una relación directa en cómo se atiende al cliente y en qué tan satisfecho se siente este.

Cuando se habla del cliente incognito, se espera que el 100% de los colaboradores cumpla con el protocolo, de modo que un 90% o 100% es lo mínimo esperado; no se quiere un 70% o un 80%, sino entre un 90% y un 100%, porque al colaborador se le puede pasar algún detalle, pero se espera que sea solo uno, por eso, los indicadores en cuanto a este método de evaluación son más altos.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y tres minutos,** se vincula el Jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Javier Infante Cervantes.

Así las cosas, procede a exponer el avance que se ha logrado un avance, donde las variables que están destacadas con una estrella son realmente importantes en ese segmento:



KPIs de MONITOREO por trimestre

%T2B (9+10)
70 o más
Entre 50 - 69
49 o menos

Felicidades por la mejora en el último trimestre! Casi todos los estudios tuvieron un alza. Es importante ver si la afectación fue por temporada decembrina para prevenir este año fallas en la atención. El reto ahora es sobre pasar las notas del TRIM III-20.

	Trimestre	Satisfacción	NPS	Fidelidad	Ágil	Accesible	Inclusivo	Humano	Flexible	Innovación	Base
TOTAL MONITOREO	TRIM III – 20	61	75	45	65	61	55	66	84	56	16518
	TRIM IV – 20	54	77	40	56	57	54	56	79	49	11262
	TRIM I - 21	59 ⇧	78	46 ⇧	65 ⇧	60 ⇧	56 ⇧	63 ⇧	82 ⇧	56 ⇧	8604
Físicos	TRIM III – 20	89	85	74	85	85	51	90	90	82	13383
	TRIM IV – 20	86	83	72	82	83	55	80	89	80	10131
	TRIM I - 21	88 ⇧	84	75 ⇧	86 ⇧	86 ⇧	57 ⇧	91 ⇧	★ 92 ⇧	★ 83 ⇧	7748
Físicos (Empresarial)	TRIM III – 20	73	69	44	67	75	82	75	96	71	336
	TRIM IV – 20	55	54	32	46	69	88	57	96	49	313
	TRIM I - 21	70 ⇧	63	57 ⇧	66 ⇧	72	81	73 ⇧	★ 91	★ 65 ⇧	145
Página Web	TRIM III – 20	36	15	28	47	39	41	51	73	30	994
	TRIM IV – 20	31	-6	24	37	31	35	39	65	29	335
	TRIM I - 21	32	0 ⇩	25	★ 44	★ 36	40	42	65	31	265
Cajeros ATM	TRIM III – 20	58	50	40	71	59	55	56	85	52	561
	TRIM IV – 20	64	60	46	76	64	57	60	80	54	127
	TRIM I - 21	60	55	42	75	59	56	58	★ 89	★ 57	209
Digital App	TRIM III – 20	49	32	37	55	49	48	57	74	43	1244
	TRIM IV – 20	35	8	27	37	37	34	43	64	32	356
	TRIM I - 21	46 ⇧	19 ⇧	31	52 ⇧	47 ⇧	47 ⇧	★ 50	★ 73 ⇧	★ 44 ⇧	237

Evaluación de productos y servicios I TRIM III 2020, IV 2020 y I 2021 I Banco Popular

⇧⇩ Dif Significativas TRIM IV - 2020 vs. TRIM I - 2021 8

Al respecto, advierte que en la página web se espera que sea ágil y accesible, las cuales son muy importantes en ese caso, mientras que el caso de la App es muy importante que sea digital y flexible.

Sostiene que el cuadro de mando muestra que existen diferencias positivas significativas, lo cual quiere decir que la Organización ha mejorado, porque ha hecho un esfuerzo que se está viendo reflejado en lo que el cliente está percibiendo en toda la categoría en este último trimestre.

Ciertamente, falta la fidelidad, pero en el primer trimestre evaluado los indicadores eran muy positivos, luego, a finales del año pasado, no eran tan buenos, pero ya se están recuperando, por tanto, van bien, puesto que van aumentando con respecto al trimestre anterior. Hay que revisar lo que se debe hacer, para lograr subirlos hasta alcanzar los que se dieron en el primer trimestre y superarlos de ahí en adelante.

Comenta que prefiere un proceso de mejora que sea constante y paulatino, no que un mes el indicador sea 60%, en otro, 50%, luego, 50% y, después, 60%, pues el proceso de mejora se da cuando se mantiene en aumento, de tal manera que todos los procesos se vean reflejados tanto en el cliente como en los colaboradores, porque, cuando se superan los indicadores, se empieza a hablar de lo excepcional. El cliente ya sabe qué le da el Banco y que ahora va a empezar a trabajar para superar sus expectativas. En el tercer trimestre el cumplimiento de expectativas mejoró de manera puntual.

Resalta que bastantes de los indicadores del aspecto digital, de hecho, en la página web y App es donde se halla una de las mayores oportunidades de mejora, aunque eso no quiere decir que se puede descuidar los canales físicos, pero sí es muy relevante revisar qué está sucediendo con los canales digitales que no están cumpliendo las expectativas de los clientes.

Indica que se revisó la incidencia, es decir, qué es lo que está pasando o por qué razón una persona no pudo realizar un trámite en la web, en el APP o en el ATM, qué mejoras debe hacer el Banco Popular o qué es lo que está haciendo mal el cliente. Así las cosas, los indicadores muestran que no se ha evolucionado en la página web, pues se mantiene el indicador, de ahí que el cliente no haya notado un cambio significativo de la última medición.

Por su parte, el indicador de la App disminuyó, aunque se entiende que ha habido fallas, comunicación y gestiones, no obstante, el cliente siente todo eso y el Banco Popular todavía no tiene un buen desempeño, lo cual está afectando en el sentido de que el cliente no está logrando realizar su trámite. En ATM el porcentaje un poco más bajo.

Al parecer, surgen errores o no funcionan los canales en el momento de usarlos: al cliente le aparece un error en la página, no puede hacer la transacción, entonces, abandona. Esto, se presenta mayormente en las App. No permiten realizar varias transacciones y proveedores que aún no están incluidos, sobre todo, en la web y en ATM. Además, no se pueden administrar las cuentas favoritas en la web y en el App.

Advierte que todo eso es porque hay un referente, esto es, ya hay un banco que lo está haciendo, el cliente tiene el servicio con ese otro banco y con el Banco Popular no, por tanto, el cliente aprende.

Además, no hay gran cantidad de instituciones afiliadas para hacer los pagos y en otros bancos sí. La web y la App no es que están generando un alto nivel de confianza, porque los clientes tengan miedo, sino que ya hay una conciencia importante de que son canales que funcionan, de hecho, después del año 2020 las personas se han vuelto un poco más "digitales".

En el caso de ATM, falta denominaciones de billetes, en el App no se encontró la opción para el trámite, lo cual puede reflejar que no es fácil de encontrar o es muy complejo, además de que la plataforma es poco amigable tanto del App como de la página web.

Entonces, toda esa expectativa que no se estaba cumpliendo antes, básicamente, se resume en que se debe revisar de qué es lo que está sucediendo en estos canales digitales, porque tienen una oportunidad de mejora.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si estos resultados son acumulados.

La Representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez, confirma lo anterior.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si se ha mejorado con respecto a trimestres anteriores.

La Representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez, responde que se mantiene en el caso de la página web, se desmejoró en el del App y ATM.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, advierte que hay una mejora en la satisfacción de los clientes que visitan las oficinas, pues la calificación es de un 88%, aunque a final del año había caído por algunas razones, pero ya se está recuperando.

Advierte que el índice de NPS, que es de recomendación, es muy alto, pues cuando se pregunta a los clientes si salieron contentos y si recomendarían al Banco Popular, responden que sí. En cuanto a fidelización, la calificación es de un 75%, lo cual es un buen resultado. En este informe, se están comparando los resultados por trimestre y se van viendo las evoluciones.

Si bien es cierto, en la página web y en el App hay una leve mejora porque se están recobrando algunos puntos que se había perdido en el primer trimestre del año, y los canales físicos muestran un muy buen desempeño y los canales físicos empresariales también muestran niveles interesantes de satisfacción y de oportunidades de mejora. Donde hay más oportunidades, sin duda, es en los canales web y App, por las razones explicadas, a saber, que los clientes son mucho más sensibles.

La Representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez, señala que hay algunos indicadores que se consideran de mayor relevancia, porque la satisfacción es un resultante de todo un proceso, dado que el cliente tiene una experiencia debido a que la Organización le brindó un producto, un servicio o una atención.

Así las cosas, para leer el indicador de satisfacción se debe tener presentes varios elementos, pues es muy difícil que el 100% de los clientes estén satisfechos, de hecho, se dice que la mejor forma de quedar mal es querer darle gusto a todo el mundo, sin embargo, se debe buscar la excelencia, es decir, el 90% o el 100%; no obstante, hasta que nivel de "nada satisfecho" se va a tolerar, es decir, cuál es techo y el compromiso es que no pueda ser mayor a 10%, que es el porcentaje que manejan las compañías del segmento bancario.

De este modo, no se admite más de un 10% de clientes que estén insatisfechos, aunque se puede tolerar que un 7% u 8% de ellos estén indecisos; no obstante, se debe hacer la tarea diciendo que no se quiere más clientes insatisfechos. Si el indicador está en verde es porque el T2B es mayor a 70%, que es el nivel "muy bueno", según se apuntó al inicio.

Entonces, si la empresa quiere un 9 o un 10 y que ese 9y10 esté por encima del 70%, por tanto, se observa que la satisfacción general en oficinas está muy bien, creció con diferencia significativa respecto del trimestre anterior, se recuperó con respecto al tercer trimestre del año pasado y, por eso, este rubro va bien, toda vez que se quitó a los que estaban un poco indecisos y se enamoraron un poco más y, además, se mantuvo el "nada satisfecho". En resumen, el indicador de oficinas está en verde porque el indicador de nada satisfecho está en el color o número que se necesita o que se busca.

En el caso de la página web, hay oportunidades, pues solo el 32% de las personas dice que está absolutamente satisfecha, por lo que existe una oportunidad importante para poder satisfacer esas expectativas. Además, el nivel de insatisfechos es alto, porque los clientes quieren que la página web tenga un buen desempeño, esto es, de 9 o 10.

Por su parte, los cajeros automáticos muestran un desempeño medio, pues está entre 50% y 69%, aunque se sabe que requieren una inversión importante, por lo que es posible que se sacrifiquen estos por el tema transaccional, etcétera. En este caso, se analiza cuánto se va a tolerar esto, porque cada vez van a haber menos y, en lugar de eso, se puede tener una buena página transaccional.

También hay oportunidades en la aplicación de Banca Móvil, porque solo el 46% de los clientes están muy satisfechos y se quisiera que fueran más de 70%. Ciertamente, está mejorando en relación con el trimestre pasado, está volviendo a los niveles del trimestre tres del año pasado, pero aún hay una oportunidad importante porque hay una gran porción de clientes nada satisfechos.

Ahora, bien, la recomendación es de donde se extrae el indicador de NPS, que es el de los clientes que realmente recomendarían al Banco Popular, pues aísla el intermedio de los neutros o pasivos, pues al total de muy satisfechos se resta el total de personas que no recomendarían a la Organización. Así, el indicador es de 83%, lo cual es muy positivo, pues el benchmark que maneja Dichter & Neira de la categoría de banca es un 65% en T2B y el Banco Popular tiene un 88%, por tanto, tiene un muy buen desempeño que se mantiene en físico.

Por su parte, la página web muestra un NPS de 0%, es decir, hay una cantidad baja de promotores (personas que recomendarían) y esa misma cantidad no recomendaría la página web a nadie. En el caso de ATM, el resultado es muy similar a lo que sucede con la satisfacción, y hay una oportunidad muy importante en el App con respecto a las recomendaciones, pues el indicador no es tan bajo, puesto que ha mejorado hasta llegar a un 50%, pero sigue teniendo detractores importantes, razón por la cual se espera que en la próxima medición se mantenga ese nivel o se disminuya.

Lo anterior, porque si se debe volver a bajar al indicador de la segunda medición, se entiende que la empresa no está siendo constante y todo el proceso de servicio al cliente es un asunto de constancia y permanencia, esto es, todos los días recordar hasta que se vuelva esto un hábito, pero es más fácil no hacerlo que hacerlo. Por eso, la idea es que todos estos indicadores, generen trazabilidad a medida que pase el tiempo, pero que se mantengan y vayan subiendo y no que presenten altibajos.

Apunta que otro indicador relevante es la disposición a continuar, según el cual cuando se habla de la página web la castigan más, cuando se habla de la App la castigan, razón por la cual se continúa viendo que hay una oportunidad, porque esto es lo que genera una permanencia en el Banco Popular, porque se genera tanta satisfacción de expectativas que va a continuar con él.

En lo que respecta al cliente incógnito en general, recuerda que mide lo que se cumple de los protocolos establecidos para atender a los clientes e informa que la nota total registrada en el trimestre en estudio bajó en cuanto a accesibilidad, subió en cuanto a innovación porque volvió al indicador de la primera medición, en cuanto a inclusivo y flexible todavía hay oportunidad, por ejemplo, que el funcionario escuche, ofrezca otros productos, conozca cuáles son las necesidades.

En lo que respecto a los datos arrojados por el cliente incognito físico, se mejora el aspecto inclusivo, de hecho, es el indicador más alto, por eso, había indicado de la importancia de la permanencia y constancia y puesto que todas las semanas se debe recordar, por ejemplo, se puede programar una semana para la inclusión de cualquier producto que los trabajadores puedan empezar a impulsar y, sobre todo, empezar a escuchar cuáles son las necesidades que tiene el cliente, para poder involucrarlo más y captar mayor cantidad de clientes.

Menciona que los resultados de Centros Empresariales se nota una mejor evolución con respecto al físico, sobre todo, de la nota notal, pues pasa de 80% a 65% en sus evaluaciones, por eso, se nota que hay un esfuerzo mayor y que va subiendo poco a poco, lo cual refleja consistencia. En cuanto a innovación, el nivel es de 93% y esto permite recordar que se debe manejar un nivel mínimo, por ejemplo, si el indicador llega a 97%, se espera que nunca baje de 95%, por cuanto no se debe descuidar ciertos aspectos por cumplir otros.

En lo atinente a cliente incógnito digital y cliente incógnito telefónico, utilizado para poder identificar qué se está cumpliendo del protocolo de atención, refiere que existen bastantes oportunidades, pues solo el 16% de los clientes ocultos está cumpliendo con el protocolo en el caso de digital, sobre todo, porque se está tardando mucho con las respuestas y porque el cliente contacta y se queda sin saber qué hacer, porque no recibe una respuesta.

En el caso del cliente incógnito telefónico, se observa un mejor desempeño con un 99% en el aspecto humano, por lo que faltan los aspectos inclusivo y flexible, pues la persona no puede ser una máquina que responde solamente lo que le preguntan, sino que debe aprender a preguntar qué más necesita, a escucharlo para poder involucrarse más y poder ofrecerle el producto que quiere.

De este modo, hay grandes oportunidades, puesto que al cliente le contestan de manera muy amable, pero cuando lo llaman, no tanto, por eso, se debe trabajar en los aspectos inclusivo y flexible, por cuanto ese valor agregado es el que va a dar más adelante el diferencial.

Para finalizar, manifiesta que definitivamente se ha mejorado y la meta en este momento es llegar a los indicadores más altos que se había logrado, para después superarlos. Recalca que esto es un tema de seguimiento, paciencia y continuidad para lograr la permanencia. Reconoce que mejorar la calificación no es sencillo, pero el trabajo que se está realizando va por buen camino.

Señala que no hay espacio para descuidarse, pues la concentración en un KPI no puede permitir que se pierda la atención en los demás KPI, de modo que la idea es mantener los indicadores que están bien y reorganizarse para lograr que todos lo estén. Destaca que las acciones más efectivas son las que deberían mantenerse en el tiempo, porque las acciones reactivas solo impactan en el momento en que se suelen generar. Por tanto, deben crearse hábitos y protocolos que tengan continuidad y creen una aceptación positiva, para evolucionar.

Observa que, si en un mes hubo fallas, debe comunicarse al proveedor la exigencia de que estabilice el sistema. Además, existe la necesidad de un equipo más empoderado y efectivo para hacer que las cosas sucedan y se resuelvan de inmediato. Durante los cambios en los canales digitales, pueden ir apareciendo fallas y reacciones de los clientes, porque se le expondrá a un cambio en su forma de hacer las transacciones y estos no saben qué tan difícil será usar lo nuevo.

Asimismo, comenta que en alguna de las reuniones quedó claro que no se había consultado al cliente cuáles eran sus necesidades respecto a la página web ni si le parecía fácil de utilizar, por lo cual es importante mantener la comunicación sobre cómo se usa el canal para ayudar a los clientes en el proceso de adaptación.

Añade que se encontró una relación directa entre cómo está desempeñándose el cliente incógnito según el protocolo y la satisfacción reportada por los clientes, por lo cual se sugiere que las capacitaciones mensuales sean un soporte para mantener presentes los procesos en el protocolo, aunque se sabe que es posible que haya cierto rechazo por la frecuencia de las sesiones, pero el hábito es lo que hace que la persona realice la tarea de una forma más fácil.

Aclara que no se recomienda que la capacitación dure más de una hora, para no perder la atención de las personas que asisten, y se requiere que sea interactiva, para que los asistentes compartan sus experiencias sobre los casos exitosos y los casos problemáticos; incluir incentivos morales (el empleado del mes, una entrada para el cine, etc.) y promover la exposición social de que hacer bien el trabajo equivale a servir al cliente, lo cual es también una retribución. Además, debe crearse material didáctico flexible que evolucione con el tiempo para evitar la monotonía y garantizar el aprendizaje.

En cuanto al apoyo y seguimiento de los funcionarios, se recomienda aprovechar el concepto del semáforo para hacer ver si actuaron bien o mal, para que el responsable de la Oficina pueda aplicar la asignación de capacitación cada vez que el funcionario no lo esté haciendo mal, para generar conciencia y realimentación para la mejora continua, pues si no hay una consecuencia, difícilmente se hará lo propio para generar un hábito diferente y positivo.

Respecto a contar con herramientas adicionales para el desempeño, se sugiere involucrar a los ejecutivos en la construcción de material con el razonamiento del cliente, para que sea fácil y lógico explicárselo, ya que surge de la experiencia. También es importante revisar qué está pasando con el desglose de los requisitos necesarios para los trámites, pues los clientes reportan una baja satisfacción en este tema debido a que tienen la sensación de que se solicita demasiados documentos. En este sentido, se debe revisar qué pasa con otros bancos en las mismas condiciones y con los mismos productos, para determinar si en verdad se está solicitando más requisitos que la competencia o si los clientes se quejan sin motivo.

Destaca que no se debe descuidar lo que viene en tendencia y tener en el radar lo que existe actualmente en cuanto a esos KPI positivos de innovación e inclusión, lo cual es fundamental para el seguimiento de la evolución de los competidores y de los referentes en el mercado internacional. Siempre hay que preguntarse qué se hará después de la innovación presente, pues aunque se puede aspirar a ser el líder, sí se debe tener lo mínimo esperado en la categoría para tener un buen desempeño.

Indica que estos son los resultados principales, por lo cual consulta si hay alguna inquietud o duda que evacuar.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece por la presentación que abunda en información más allá de los datos, de modo que quisiera centrar la atención en cómo hacer que estos datos se conviertan en información importante para las acciones que se debe tomar ante la realidad que se está presentando.

Manifiesta que le parece muy bien que se presente la información de los tres últimos periodos de evaluación, que son trimestres. Observa que, en periodos normales, de un trimestre a otro las personas cambian muy poco, pero en la época actual los cambios se aceleran mucho más, por lo cual considera que la información presentada es sumamente valiosa para dar cierto dinamismo a estos indicadores.

Expresa que, si tuviera que quedarse con algo de todos los aspectos de mejora, elegiría el hecho de que el Banco está mejor en términos generales en los canales presenciales y no tan bien en los canales digitales, conclusión que es vital en relación con el Plan Estratégico de la organización y con las tendencias del mercado.

En este sentido, consulta si las herramientas actuales permiten hacer una comparación con la competencia, pero sabiendo exactamente el nombre de esos competidores. Por ejemplo, hacer la siguiente pregunta: ¿su experiencia al solicitar un crédito o una tarjeta de crédito en comparación con otras entidades bancarias es mejor, igual o peor que con el Banco Popular? Esto con el objetivo de averiguar cuál es ese competidor que generó una mejor experiencia, para determinar qué tan distante está el Banco, pues si este otorgó un crédito en diez días y ese otro competidor lo hizo en dos horas, el Banco está realmente mal.

Señala que esa pregunta puede brindar un poco más de información para cerrar brechas y determinar en qué aspectos se quiere ser súper competitivos, porque también es válido decidir que en otros temas no vale la pena desgastarse porque la estrategia no está enfocada en esa parte del mercado.

Agradece por la extraordinaria información brindada y por la forma tan didáctica en que fue expuesta.

La Representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez, indica que en este momento no se está haciendo una comparación con la competencia, pero entiende que hay otro estudio donde sí se cuenta con referentes en la categoría respecto a esos KPI para determinar qué es lo que está pasando.

Explica que, cuando se refiere al proceso para poder desglosarlo, ante el caso de que el Banco tenga un 60% de satisfacción y la competencia, un 70%, esto significaría que es necesario entrevistar al cliente para conocer con detalle cómo es el proceso que vivió con el competidor, pero estima que el Banco ya cuenta con una medición general para saber cómo está en relación con la competencia.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, agradece por la sugerencia y menciona que se tiene algunos estudios anuales sobre canales digitales donde se compara la cantidad de servicios que ofrece, por ejemplo, la aplicación móvil de BAC San José con la que ofrece la aplicación del Banco.

Anota que en general se monitorea un benchmark de canales digitales y mensualmente se mide la presencia y tipo de contenidos que se comparte en las redes sociales.

Consulta si se dispone de tiempo para proceder con la presentación de la Jefe de la División de Servicio al Cliente, Sra. Laura Barahona Ramírez.

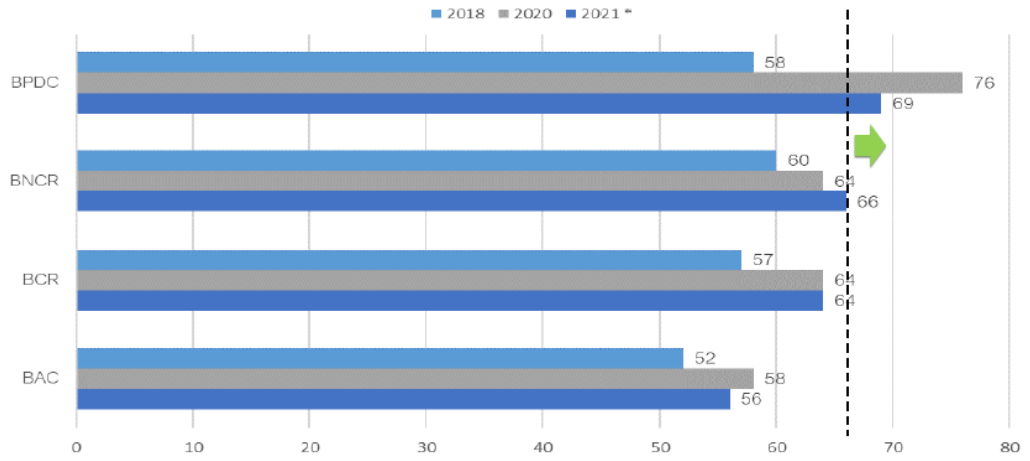
La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que el tema es sumamente interesante y, aparte de los datos, brinda muchas orientaciones y recoge lo que se ha venido conversando. Salvo mejor criterio, desea que se continúe con la presentación.

El Jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Infante Cervantes, agrega que se está en el proceso de diseñar un estudio de experiencias en los canales digitales para que se aplique entre los meses de julio y agosto de este año, con entrevistas a un set de cinco a diez usuarios expertos en los diversos canales y en cuanto a las transacciones de mayor uso, precisamente para hacer esa comparación, con el fin de determinar qué gusta y qué no gusta del Banco Popular, y qué se prefiere y gustaría que el Banco Popular tuviera parecido a los competidores.

Al ser las **dieciocho horas con veintidós minutos** finalizan su participación virtual las Representantes de la empresa Dichter & Neira, Sras. Lina Bermúdez Gómez y Paola Prieto Carvajal.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, menciona que la División de Servicio al Cliente fue creada en el año 2018 y esto refleja la relevancia que se quiere dar a este tema. Indica que la Jefe de la División de Servicio al Cliente, Sra. Barahona Ramírez, presentará una comparación de los últimos tres años que permite mostrar la tendencia de evolución del servicio al cliente brindado por el Banco.

La Jefe de la División de Servicio al Cliente, Sra. Barahona Ramírez, expresa que la primera filmina muestra cómo ha evolucionado la percepción del servicio al cliente durante el periodo 2018-2021, con base en los estudios de imagen realizados en los años 2018 y 2020, más el estudio de campañas publicitarias efectuado en el año 2021:



Explica que el *Top-to-Box* (T2B) se refiere a la calificación que da el cliente entre 9 y 10, de manera que se observa que en el año 2018 el Banco Popular no era líder, pero desde el año 2020 se lleva el primer lugar en esa percepción del cliente para el segmento.

Destaca que, desde el primer momento, se ha querido presentar los resultados de los estudios efectuados por Dichter & Neira ante todo el Banco Popular, de modo que se han compartido en el Comité de Negocios, con las Divisiones de la Dirección de Banca de Personas, BP Global, todas las Oficinas Comerciales del Banco (BP Total, Agencias y Ventanillas), la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa, la Dirección de Banca de Desarrollo Social, la Dirección de Canales, la Subgerencia General de Operaciones, la Dirección de Soporte al Negocio, la Dirección de Capital Humano, la Dirección Corporativa de Riesgo y la Dirección de Tecnología de Información.

Señala que trimestralmente se remite un informe con los resultados y se hace la presentación, para trabajar las oportunidades de mejora. A partir de junio de 2020 inició el Programa de Experiencia del Cliente (PEXC) y desde ese momento se ha hecho toda una revisión, actualización y creación de protocolos de servicio para fuerzas de venta, oficinas comerciales, canales digitales y redes sociales, cuya aplicación es verificada por el cliente incógnito, con base en las encuestas de satisfacción del cliente.

Añade que también se ha activado el servicio de *Visita Programada* y *Tiquete Virtual*, para mejorar los tiempos de atención y lograr que el cliente no tenga que esperar. Además, se procedió con la creación de Mapas de Experiencia de captación, cuentas corrientes, crédito empresarial y social, con base en los estudios de todos los productos, los cuales fueron presentados hoy ante el Comité de Negocios.

Explica que, con esos Mapas, se logra visualizar en el proceso de creación del producto, efectuado por la División Gestión de Calidad, dónde está el dolor del cliente, para empezar a trabajar en las mejoras necesarias en materia de funcionalidad de los productos, capacitación del personal, infraestructura, parqueos, etc.

Enfatiza que se ha venido trabajando en las capacitaciones y sensibilizaciones para toda la fuerza de ventas del Banco Popular, sobre todo para los Gestores Operativos de Agencia (GOA) y para los plataformistas a nivel nacional, de manera que desde el mes pasado están capacitados al 100%.

Además, en la División de Experiencia del Cliente se realiza el monitoreo constante de la aplicación de los protocolos del Sistema de Administración de Filas, el cual genera estadísticas sobre tiempos de espera y tiempos de atención por parte del personal en las plataformas, además de revisar los canales digitales, las redes sociales y WhatsApp, de modo que se genera reportes trimestrales de oportunidades de mejora.

En coordinación con la DIRIM, se ha creado material digital atractivo y estandarizado para entregar a la clientela (propuestas, catálogos, etc.) con la imagen que se desea proyectar. También se tiene una participación activa en los estudios de *Merchandising*, los cuales son ligados con el KPI de imagen, para verificar que se cumpla con su estandarización en las Oficinas.

Al mismo tiempo, se ha tenido un acercamiento con la Dirección de Capital Humano para trabajar en las capacitaciones y sensibilizaciones mencionadas, así como en los planes de cierre de brechas según los perfiles de los asesores, ejecutivos de ventas, etc.

Añade que se ha establecido una coordinación con las dependencias de Normativa y Captación en la búsqueda de estandarizar y reducir los requisitos de productos y servicios, con base en los Mapas de Experiencia.

Menciona que, en conjunto con la Dirección de Canales y semanalmente, se realiza la calibración de canales con la participación de las dependencias responsables de las mejoras en protocolos, guiones y estrategias para vender mejor un producto o servicio.

Agrega que también se efectuó un acercamiento con la Dirección de TI, para conocer los avances en el trámite de los requerimientos tecnológicos de las Oficinas Comerciales.

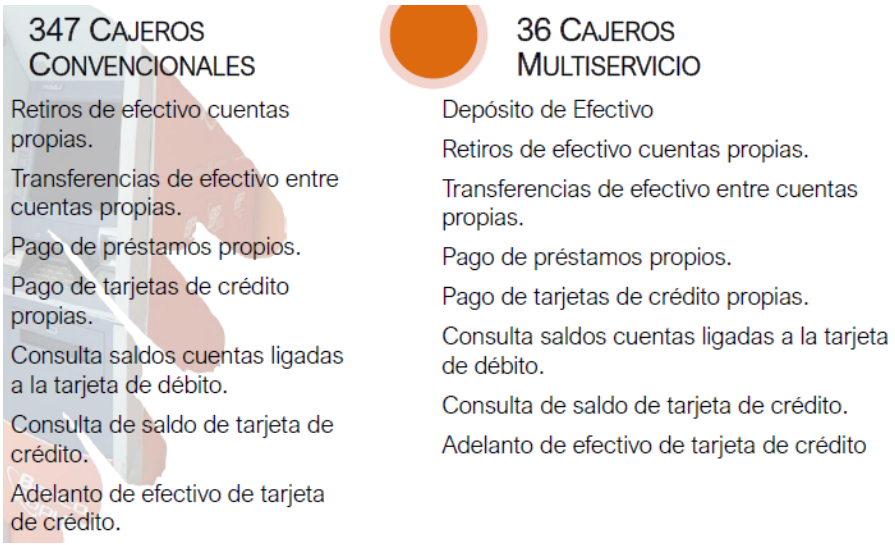
Destaca que se puso en funcionamiento el Modelo Operativo de Negocios y Fuerza de Ventas, el cual implementa un modelo de atención de las organizaciones de la economía social solidaria y cambios y actualizaciones en los perfiles de puesto del personal de las Oficinas, ampliando todavía más lo que puede hacer.

También se ha hecho traslados de personal entre Bancas y a procesos de soporte para fortalecer los distintos equipos de trabajo y lograr una mayor eficiencia operativa que impacte directamente el servicio a los clientes. Además, se ha hecho una unificación e integración de equipos de fuerza de ventas dentro de los Centros de Negocios; se ha implementado mejoras en procesos, procedimientos y flujos de trabajo de negocio y soporte para mejorar la experiencia de los clientes, y se ha diseñado estrategias de negocio conjuntas entre las Bancas para el abordaje, atención e integración de clientes.

En coordinación con la Dirección de Capital Humano, se desarrolló un programa de sensibilización y capacitación para el personal de los centros de negocios, que contempla los siguientes temas:

- Repaso de los productos y servicios de Banca Empresarial, Banca de Personas, Banca de Desarrollo Social y Fodemipyme
- Estrategia de Bancas (plan comercial) y priorización de negocios
- Modelo 6 R y Modelo Scrum para las fuerzas de ventas
- Productos de Tarjetas y Servicios de Canales Electrónicos y Alternos
- Productos de Seguros, Fondos de Inversión y Pensiones.
- Proceso de Crédito Centralizado
- Procesos de Crédito, flujos de atención, Modelo Operativo de Negocios, Multiservicios y Control Interno.

En cuanto a cajeros automáticos, se ha logrado tener una red nacional de 347 cajeros convencionales y 36 cajeros multiservicio, donde se puede hacer las siguientes transacciones:



Adicionalmente, se está trabajando en el desarrollo de nuevos servicios como:

1. SINPE Móvil (afiliación y desafiliación)

2. Cuenta IBAN

3. Adquirencia y *Surcharge* MasterCard

4. Cobro de Transacciones

5. Retiro de Efectivo sin Tarjeta Presente

6. Cambio de PIN

7. Asociar la Tarjeta de Débito a Cuenta Corriente

Señala que también se ha identificado la necesidad de promocionar todos los servicios que ofrecen ambos tipos de cajeros automáticos, de modo que se ha trabajado con la DIRIM todo el apoyo con volantes, afiches y videos tutoriales para divulgarlos en el sistema de administración de filas, en redes sociales y WhatsApp. Está en proceso la habilitación del código QR para la descarga de material y videos claves por parte del cliente desde su celular.

Destaca que los siguientes servicios han sido actualizados:

1. Estandarización del monto de retiro en redes BP y ATH
2. Retener únicamente tarjetas reportadas por fraude
3. Solicitud de PIN en cada transacción realizada
4. Ajustes al Módulo de Gestiones de Cajeros Automáticos
5. Notificaciones
6. Automatizar las transacciones de carga y descarga de efectivo en los ATM realizadas mediante tareas administrativas.

Enfatiza que la Dirección de Canales está trabajando en la mejora de la aplicación Banca Móvil en los siguientes aspectos:

• Renovado y actualizado *splash* de espera
• Limpieza o clarificación de la pantalla de ingreso
• Facilidades de visualización de etiquetas y campos por llenar
• Combo de botón omnipresente: Contáctenos, Apps e Información
• Eliminación de carrusel de banners

En cuanto a navegación, se ha efectuado las siguientes mejoras:

• Redistribución de accesos
• Reubicación de opciones de menús
• Reubicación de accesos rápidos
• Redistribución de accesos
• Combo de botón omnipresente: Contáctenos, Apps e Información
• Acceso directo a Venta de Bienes y Promociones desde Banca Móvil

En materia de autenticación, se habilitó la facilidad de seleccionar la forma de autenticación, ya sea por biometría facial, biometría dactilar o usuario/contraseña (según lo permita cada dispositivo).

Para fortalecer aspectos de seguridad para el cliente, se implementó las siguientes mejoras en la aplicación móvil:

• Biometría facial (registrada en el teléfono)
• Biometría dactilar (registrada en el teléfono)
• Registro de dispositivo de confianza
• Registro de biometría conductual
• Aplicación de calificación de riesgo para decisiones de seguridad

Entre las nuevas facilidades están el cambio de contraseña vencida y no vencida; el envío de notificaciones tipo PUSH cada vez que se hace una transacción; envío de mensajes SMS al ingresar a la aplicación y bloqueo de tarjeta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, reitera que todo este proceso inició formalmente en el año 2020 en virtud de la contratación de la firma Dichter & Neira en materia de servicio al cliente, tomando como base los estudios efectuados, identificando las acciones por tomar, efectuando sesiones de trabajo con la Dirección de Canales para mejorar la aplicación móvil y definiendo fechas que se empezará a cumplir a partir de julio de este año, con el objetivo de que en diciembre ya se tenga todos estos elementos debidamente registrados en la aplicación.

Añade que también se está trabajando en la mejora de la página web y en la posibilidad de que el cliente autogestione sus tarjetas de débito (Monibyte), lo cual no es ofrecido por ningún otro banco.

Señala que los temas de innovación y atención en las Oficinas Comerciales van por buen camino, y sin duda debe seguirse trabajando en la mejora continua de la página web y de la aplicación móvil, para lo cual se ha destinado recursos importantes. Destaca que todo esto se está midiendo con planes de acción específicos para poder ir cerrando brechas rápidamente y brindar al cliente una atención adecuada, no con base en sensaciones, sino con base en la medición de las acciones concretas realizadas.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, manifiesta una gran satisfacción con la calidad de estos estudios y enfatiza que la Subgerencia General de Negocios les brinda la máxima prioridad. Puntualiza que se realiza mediciones mensuales con los funcionarios de las Oficinas Comerciales para revisar el cumplimiento de los protocolos desde que el cliente ingresa y hasta que sale, pero este cumplimiento no se logra de la noche a la mañana, por lo cual hay que generar el hábito con el reforzamiento de las conductas de servicio hasta que se conviertan en parte de la cultura organizacional y los indicadores mejoren.

Se espera que a partir del año 2020 y por cuatro años más, con esta metodología se logre disfrutar de un proceso de mejora continua que haga que el Banco Popular genere más clientes satisfechos y leales.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece a todos los participantes en la presentación de este tema.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta minutos** finalizan su participación virtual el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya; la Jefe de la División de Servicio al Cliente, Sra. Laura Barahona Ramírez, y el Jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Infante Cervantes.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que es mejor hacer los comentarios en casa, porque si bien la empresa asesora e identifica que hay brechas importantes, espera que el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya, se haya dado cuenta de que no se venía haciendo las mediciones de manera correcta y que ahora se posee una minería de datos importante y formas diferentes y modernas de cuantificarla, lo cual brinda rutas más concretas sobre las debilidades encontradas en todos los canales en cuanto a la forma en que se aborda al cliente, para poder subsanarlas con mayor celeridad y pertinencia, y así satisfacer sus necesidades.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, reconoce que se necesitaba tener la información y trabajar en ella, pues aunque el Banco se ve bien en comparación con la competencia, al enfocar la comparación, por ejemplo, en el desempeño de los canales digitales de BAC San José, sin duda es superior al del Banco Popular, por lo cual se está trabajando fuertemente para poder mejorar.

Recuerda que hace un par de meses se publicó un estudio de la empresa Sysde con un análisis de las aplicaciones móviles y su resultado dejaba claro que el Banco Popular tiene que trabajar más para equipararse con su segmento, por lo cual se estableció un plan de acción de mediano plazo con los recursos tecnológicos necesarios para atenderlo rápidamente.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, recuerda que el tema del servicio al cliente es abordado dentro del programa de prioridades de gestión a un año que la Junta Directiva Nacional viene liderando y los primeros resultados de estos informes han permitido hilvanar muchos temas para lograr la construcción del Modelo Operativo de Negocios y Fuerza de Ventas, donde uno de sus énfasis es la experiencia del servicio al cliente.

Destaca que el servicio al cliente no es solo de la Subgerencia General de Negocios, sino que es transversal a la organización, de modo que el resultado de la percepción del cliente es la suma de lo que está detrás apoyando al negocio. Observa que hay temas muy puntuales que se puede trabajar en cada ejecutivo, pero si un ejecutivo es diligente al brindar asesoría y recopilar el expediente, y el proceso de análisis de crédito tarda demasiado, a final de cuentas el cliente se muestra insatisfecho porque no obtuvo el producto solicitado dentro del plazo prometido en la oferta de valor del Banco y su percepción general es mala.

Señala, tal como lo destacó el Director, Sr. Espinoza Guido, que hay una fortaleza en la atención al cliente en las Oficinas Comerciales, pero hay un gran trabajo por realizar en los canales digitales (página web y aplicación móvil), que son la evolución natural del Banco actualmente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta su beneplácito por el entendimiento logrado en este tema y por los planes de acción que se ha puesto en marcha para mejorar la atención que el Banco Popular brinda en todos sus canales, sobre todo para captar a las nuevas generaciones y ofrecer facilidades en esta coyuntura de pandemia.

Por tanto, mociona para:

Dar por recibido el Informe de servicio al cliente del I trimestre presentado por la empresa Dichter & Neira.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el Informe de servicio al cliente del I trimestre presentado por la empresa Dichter & Neira"**. **(482)**
> (Ref.: Oficio GGC-745-2021)

ARTÍCULO 8

5.2.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional lo siguiente:

- La modificación del Plan de Trabajo 2021 del Comité Corporativo de Tecnología de Información y adición de la actividad J (bis) contenida en el Plan de Trabajo 2020.

- Aprobar la inclusión de la actividad S en el Plan de Trabajo 2021, relacionada con los requerimientos adoptados por la Junta Directiva Nacional, en ese caso el informe de seguimiento de proyectos de alto riesgo.

- Actualizar las notas que referencian la normativa interna y externa vigente de cada una de las actividades contenidas en el Plan de Trabajo 2021 del comité.

Además, se instruye a la Secretaría General para que, junto con el informe de seguimiento de acuerdos trimestral, presente la matriz de control que evidencia el cumplimiento de las actividades del Plan de Trabajo de ese Comité. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-13-ACD-76-2021-Art-6)

El Director, Sr. Campos Conejo, explica que este tema fue de amplio conocimiento para el Comité Corporativo de T.I. el pasado 21 de mayo. Se ajustó el Plan para el seguimiento del Comité al agregar el inciso j, que contiene varias situaciones en las que se fortalece el seguimiento, las políticas de control y aspectos relativos a la gestión de seguridad de los sistemas informáticos.

Agrega que esto se hizo para robustecer el Plan y que se alinee no solo con el Gobierno Corporativo, sino también con las sanas prácticas.

Entonces, este tema es meramente de conocimiento para esta Junta Directiva y a petición de que se incluya el inciso j al Plan de Trabajo, así como los debidos requerimientos del inciso s que se tratan del seguimiento de proyectos de alto impacto.

Sin duda, ambos elementos fortalecen el plan y aspectos que no se habían incorporado anteriormente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Modificar el Plan de Trabajo 2021 del Comité Corporativo de Tecnología de Información a fin de adicionar de la actividad J (bis) de carácter trimestral.

2. Aprobar la inclusión de la actividad S en el Plan de Trabajo 2021, denominada *Informe de seguimiento de proyectos de alto riesgo*, de carácter mensual.

3. Instruir a la Administración para que actualice las notas que referencian la normativa interna y externa vigente de cada una de las actividades contenidas en el Plan de Trabajo 2021 del Comité Corporativo de Tecnología de Información.

4. Dar por conocido que se instruyó a la Secretaría General para que, junto con el informe de seguimiento de acuerdos trimestral, presente la matriz de control que evidencia el cumplimiento de las actividades del Plan de Trabajo de ese Comité.

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

"1. Modificar el Plan de Trabajo 2021 del Comité Corporativo de Tecnología de Información a fin de adicionar de la actividad J (bis) de carácter trimestral, en los siguientes términos

Seguridad Informática	***J (bis)***	*Indicadores sobre la postura de seguridad información y seguridad informática del Conglomerado:* *a) Gestión de incidentes, amenazas y vulnerabilidades.* *b) Endpoints, gestión de accesos y concientización.* *c) Tendencias en ciberseguridad (protección y amenazas).* *d) Plan de Gestión de Seguridad de la Información.*

2. Aprobar la inclusión de la actividad S en el Plan de Trabajo 2021, denominada *Informe de seguimiento de proyectos de alto riesgo*, de carácter mensual.

Requerimientos adoptados por la Junta Directiva Nacional	**s**	Informe de seguimiento de proyectos de alto Riesgo **/ Nota 13**

3. Instruir a la Administración para que actualice las notas que referencian la normativa interna y externa vigente de cada una de las actividades contenidas en el Plan de Trabajo 2021 del Comité Corporativo de Tecnología de Información, según el siguiente detalle:

Notas de Referencia	
Nota 1	Función I *"Velar por la implementación de los procesos de la gestión de TI"* del Reglamento SUGEF 14-17-Apartado Comité de TI y Art. 23 del Reglametno de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 2	Función II *"Asesorar en la formulación de las estrategias, metas de TI y velar por su cumplimiento"* del Reglamento SUGEF 14-17-Apartado Comité de TI y Art. 23 del Reglametno de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 3	Función III *"Proponer las políticas generales con base en el marco de gestión de TI"* del Reglamento SUGEF 14-17-Apartado Comité de TI y Art. 23 del Reglametno de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 4	Función IV *" Recomendar las prioridades para las inversiones en TI"* del Reglamento SUGEF 14-17-Apartado Comité de TI y Art. 23 del Reglametno de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 5	Función V *"Proponer los niveles de tolerancia al riesgo de TI en congruencia con el perfil tecnológico de la entidad"* del Reglamento SUGEF 14-17-Apartado Comité de TI y Art. 23 del Reglametno de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 6	Función VI *"Velar por que la gerencia gestione el riesgo de TI en concordancia con las estrategias y políticas aprobadas"* del Reglamento SUGEF 14-17-Apartado Comité de TI y Art. 23 del Reglametno de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 7	Función VII *"Analizar el Plan de Acción y sus ajustes que atiendan el reporte de supervisión de TI"* del Reglamento SUGEF 14-17-Apartado Comité de TI y Art. 23 del Reglametno de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 8	Función VIII *"Dar seguimiento a las acciones contenidas en el Plan de Acción"* del Reglamento SUGEF 14-17-Apartado Comité de TI y Art. 23 del Reglametno de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 9	Art 8 Reglamento de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 10	Art 16 Reglamento de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 11	Art 17 Reglamento de Comités y Comisiones del CFBPDC
Nota 12	Acta 3-Comité Corporativo de Tecnología de Información
Nota 13	Acuerdo JDN-5748-Acd-609-2020-Art-4

4. Dar por conocido que se instruyó a la Secretaría General para que, junto con el informe de seguimiento de acuerdos trimestral, presente la matriz de control que evidencia el cumplimiento de las actividades del Plan de Trabajo de ese Comité".
(478)
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-13-ACD-76-2021-Art-6)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

5.2.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento, el Informe de Gestión del 2020. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-13-ACD-77-2021-Art-7)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el Informe de Gestión 2020 del Comité Corporativo de Tecnología de Información.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibido el Informe de Gestión 2020 del Comité Corporativo de Tecnología de Información".** (483)
> (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-13-ACD-77-2021-Art-7)

ARTÍCULO 10

5.2.3.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para aprobación, el criterio emitido por el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, mediante los oficios AJD-108-2020 y AJD-056-2021 en relación con el nuevo documento de contratación del Miembro Externo. (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-153-2021-Art-6)

El Director, Sr. Espinoza Guido, explica que este tema estaba pendiente y se trata de una tarea importante que es establecer el mecanismo de evaluación de un recurso muy valioso de algunos comités; como el Comité Corporativo de Riesgo, el cual cuenta con un miembro independiente. Los comités de inversiones de las sociedades anónimas también, por ejemplo. Entonces, se ajustó el formulario y el momento cuando se vaya a hacer la evaluación: en el noveno mes del año para que, en caso de que se decida no continuar con la persona, exista suficiente espacio para llevar a cabo el proceso administrativo de la gestión correspondiente (contratación), lo cual se sabe que no es fácil.

Dice notar que, aunque el formulario es funcional, considera que todavía podría estar sujeto a mejoras en una siguiente edición, a fin de no retrasar el tema, dado que, de otro modo, no van a avanzar. Por ende, opina que podrían ser más precisos y exigentes en torno a algunos requisitos para evaluar a las personas que, por sus características profesionales y técnicas, tienen un alto nivel. En ese sentido, quienes son educadores comprenderán que la medida del nivel de conocimiento debe tomar en cuenta la de la evaluación.

Asimismo, manifiesta su agrado por la posibilidad de replicar esto en las sociedades, puesto que uno de los más importantes hallazgos del trabajo es que en las subsidiarias se carece de un instrumento de evaluación para los miembros independientes.

Con esta introducción, cede la palabra al Sr. León Blanco para que explique la propuesta, que, además, se vio con detalle en el Comité Corporativo de Riesgo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si alguien tiene alguna consulta al respecto, dado que la propuesta ya fue validada por el Comité Corporativo de Riesgo. De ello se desprende que la recomendación es aprobar dicha propuesta.

Por su parte, indica estar en la misma línea del Sr. Espinoza Guido. Señala que, producto del diagnóstico realizado por la Empresa KPMG, se generaron las recomendaciones de los asesores de otros comités. Por lo tanto, opina que esta experiencia, desarrollada desde el Comité Corporativo de Riesgo, es muy válida para las demás empresas del Conglomerado, sobre todo por representar una oportunidad de mejora continua a la que aspiran.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, expresa que este tema es de gobernanza, por lo que considera oportuno estandarizar la propuesta para todas las sociedades. Incluso, apunta que en el Comité de Inversiones y en el de Riesgos de la OPC participa un miembro independiente, así como en la SAFI. Por ende, opina que esta es una buena oportunidad, amén de que, según la propuesta, se debe tomar en cuenta la posibilidad de contar con otros asesores independientes. Para ello es necesario que estas personas sean funcionarios profesionales que aporten y ayuden en los procesos, motivo por el cual deben ser muy finos a la hora de realizar las evaluaciones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Modificar la cláusula segunda inciso d del contrato del Miembro Externo del Comité Corporativo de Riesgo para que se lea de la siguiente manera:

> **"(…) d) A la persona elegida se le aplicará una evaluación del desempeño por parte de las personas integrantes del Comité Corporativo de Riesgo, la cual se efectuará en el noveno mes del año contratado para establecer si la persona se mantiene o bien se rescinde el contrato y se inicia una nueva contratación. La evaluación de desempeño a aplicar se encuentra en el anexo 1 de este contrato (…).**

2. Aprobar el anexo 1 correspondiente al formulario de evaluación del Miembro Externo del Comité Corporativo de Riesgo.

3. Se instruye a la Secretaría General a fin de que coordine con el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, las modificaciones al contrato.

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

"1. Modificar la cláusula segunda inciso d del contrato del Miembro Externo del Comité Corporativo de Riesgo para que se lea de la siguiente manera:

> **"(…) d) A la persona elegida se le aplicará una evaluación del desempeño por parte de las personas integrantes del Comité Corporativo de Riesgo, la cual se efectuará en el noveno mes del año contratado para establecer si la persona se mantiene o bien se rescinde el contrato y se inicia una nueva contratación. La evaluación de desempeño a aplicar se encuentra en el anexo 1 de este contrato (…).**

2. Aprobar el anexo 1 correspondiente al formulario de evaluación del Miembro Externo del Comité Corporativo de Riesgo en los siguientes términos

Formulario de Evaluación del Miembro Externo del Comité Corporativo de Riesgo

Nombre del (de la) Colaborador (a)	Cédula de identidad #	Fecha de Contratación
Nombre de quien evalúa	**Cargo de quien evalúa**	**Fecha de evaluación**

Al llenar este formulario debe tener presente que lo que se persigue con él es la evaluación del miembro externo del Comité Corporativo de Riesgo, en función del puesto que desempeña y no como persona. Su propósito es formalizar la percepción de la persona en el puesto a fin de determinar su permanencia en él o bien, proponer e implementar las acciones que se consideren pertinentes, de conformidad con la cláusula segunda del contrato.

Factores Generales de Desempeño. Marque con "x" la conducta observable que mejor aplique en el desempeño de su puesto, utilizando la escala de valoración donde: 1) Necesita mejorar, desempeño no satisfactorio; 2) Logra el mínimo deseado; 3) Suficiente; 4) Superior a la media; 5) Excepcional. En caso de querer justificar su respuesta con algún comentario adicional, puede utilizar el espacio" Observaciones".

Funciones	Calificación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
¿Asiste a las reuniones ordinarias y extraordinarias que realiza el Comité Corporativo de Riesgo?						
¿Conoce, analiza y explica los informes que periódicamente elabora y se presenta al Comité Corporativo de Riesgo, así como cualquier otra información que sea elevada para valoración?						
¿Asesora al Comité Corporativo de Riesgo en la definición de estrategias, políticas, límites, procedimientos, metodologías y modelos para la administración de los riesgos de la institución y emite opiniones específicas respecto al modelo integral de gestión de riesgos cuando el Comité así lo requiera?						
Funciones	**Calificación**					**Observaciones**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
¿Se mantiene informado sobre el acontecer nacional e internacional para complementar las valoraciones de riesgos sobre aquellos eventos relacionados con las operaciones del banco?						
¿Recomienda al Comité Corporativo de Riesgo prácticas de gestión sobre las exposiciones observadas, así como modificaciones a los límites globales y específicos de exposición por tipo de riesgo y a los niveles de tolerancia al riesgo definidos en la institución?						

¿Contribuye con el Comité Corporativo de Riesgo en la vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de gestión de riesgos que haya emitido tanto la SUGEF como la CGR?						
¿Participa en la preparación de las condiciones de contratación de la Auditoría Externa del proceso de Administración Integral de Riesgos de la institución?						

Nombre y firma del evaluador	**Fecha**

3. Se instruye a la Secretaría General a fin de que coordine con el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, las modificaciones al contrato". (479)
(Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-153-2021-Art-6)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

5.2.4.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por atendido el acuerdo JDN-5495-ACD-638-ART-4, inciso 17, referido a la normativa 17, en la cual solicitaba elaborar una propuesta para establecer, desarrollar y mantener acciones concretas para crear una cultura de riesgo con alcance institucional. (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-156-2021-Art-8)

El Director, Sr. Espinoza Guido, informa que esto surge a raíz del Reglamento de Gobierno Corporativo, la norma Sugef 16-16, la cual ofrece muchas directrices con respecto a la gobernanza. En este caso, había un acuerdo pendiente en torno a la creación de un proceso de cultura de riesgo. En términos generales, la define como todo aquél mecanismo que puede llevarse a las diferentes instancias de la organización y que captura las expectativas del órgano de dirección y el apetito de riesgo declarado.

Con base en esos elementos, se elaboró una propuesta, junto con su respectivo plan y cronograma, por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo. Señala que también participó en ello el Sr. Alberto Navarro Barahona, todo lo cual se conoció en dicho Comité.

Por consiguiente, es importante que, quienes no han tenido la oportunidad de revisarla, lo hagan y, si surge alguna observación, entonces que se haga saber, dado que esto es el reflejo de las expectativas y del apetito de riesgo declarado, concluye.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, explica que el programa tiene componentes de sensibilización para procurar posicionarlos para que la gente adquiera conciencia sobre cuál es la actitud que se debe tomar a la hora de enfrentar un riesgo, cómo se debe gestionar. Además, se acompaña de amplios programas de capacitación y de evaluaciones.

Cabe mencionar que esta cultura se forja mediante la evaluación y la calificación es un aspecto que funciona para efectos del BDP. Entonces, es importante. Señala también que su corte es corporativo y reitera que se trata de un elemento fundamental, dado que lo que se debe gestionar es la cultura; más que estructuras.

Así las cosas, ante un evento de riesgo, los funcionarios deben saber cómo actuar. Se trata de actitudes y conductas. Sin duda, esta propuesta refuerza el esfuerzo por construir una cultura enfocada en riesgos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Aprobar la actualización del Plan de Cultura de Riesgo, remitido mediante el oficio DRO-094-2021 de la División de Riesgo Operativo.

2. De conformidad con la recomendación del Comité Corporativo de Riesgo, dar por atendido el acuerdo JDN-5495-ACD-638-ART-4, inciso 17, en la cual solicitaba elaborar una propuesta para establecer, desarrollar y mantener acciones concretas para crear una cultura de riesgo con alcance institucional.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"1. Aprobar la actualización del Plan de Cultura de Riesgo, remitido mediante el oficio DRO-094-2021 de la División de Riesgo Operativo.

2. De conformidad con la recomendación del Comité Corporativo de Riesgo, dar por atendido el acuerdo JDN-5495-ACD-638-ART-4, inciso 17, en el cual solicitaba elaborar una propuesta para establecer, desarrollar y mantener acciones concretas para crear una cultura de riesgo con alcance institucional". (484)
(Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-156-2021-Art-8)

ARTÍCULO 13

6.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, la presentación de la Estrategia Comercial del Banco Popular para el periodo 2021.

Además, recomienda a la Junta Directiva solicitar a la Administración que incorpore en los informes trimestrales de evaluación del PAO una matriz con el grado de avance de las actividades y metas planteadas en la Estrategia Comercial. (Ref.: Acuerdo CCA-12-ACD-80-2021-Art-3)

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que esto hace referencia a lo que su persona expresó en la sesión pasada sobre lo que dijo el Comité Corporativo de Riesgo al Comité Corporativo de Auditoría, en vista de que se hizo un ajuste a las proyecciones y que también era probable que el modelo de negocios los llevaría a un replanteamiento de metas, entonces que también se debería plantear esta propuesta ante la Contraloría General de la República (CGR).

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si el corte de este informe es al primer trimestre.

La Directora, Sra. Fernández Garita, responde afirmativamente y, por esa misma razón, recuerda que en la sesión pasada indicó que, al tratarse de un espacio muy corto de tiempo como para desarrollar el tema. Incluso, se trata de un asunto asociado a lo que se analizó el lunes en torno a la ejecución de metas del PAO.

La Presidenta, Sra. Badilla López, concluye que recientemente se presentó información relacionada con el modelo de negocios, la estrategia y demás. En seguida mociona para:

Dar por conocido el acuerdo CCA-12-ACD-80-2021-Art-3, mediante el cual el Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, la presentación de la Estrategia Comercial del Banco Popular para el periodo 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Dar por conocido el acuerdo CCA-12-ACD-80-2021-Art-3, mediante el cual el Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, la presentación de la Estrategia Comercial del Banco Popular para el periodo 2021". (485)

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 5833

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y TRES** 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 OCHO MINUTOS del LUNES SIETE DE JUNIO 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.

Al ser las **diecisiete horas con ocho minutos**, inicia su participación virtual el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla.

Se hace la comprobación del cuórum.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Capacitación Transformación Digital, a cargo de la empresa Gartner.

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5831.

3.- Asuntos de Presidencia.

4.- Asuntos de Directores.

5.- Asuntos Resolutivos

5.1.- Asuntos de Gerencia General.

5.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el informe bimestral de la Estrategia de Innovación de Conglomerado con corte al 30 de abril del presente año. (Ref.: Oficio GGC-673-2021)

5.2.- Correspondencia Resolutiva.

5.2.1.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta de fechas para realizar la capacitación anual en materia de gestión del riesgo de LC/FT/FPADM, correspondiente al año 2021, para los integrantes del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, juntas directivas, fiscales y miembros externos y representantes institucionales de los comités del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CC-BP-10-ACD-73-2021-Art-3)

5.2.2.- El Comité de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el oficio DIRCR-229-2021, referente al informe de seguimiento sobre la atención de los planes de acción implementados en las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular para mitigar los riesgos de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo advertidos por el GAFILAT en tiempos de COVID-19, así como las mejores prácticas en la materia, según lo requerido en la Circular Externa SGF-0216-2021 emitida por la Sugef el 27 de enero de 2021. (Ref.: Acuerdo CC-BP-10-Acd-76-2021-Art-6)

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, comunica la nueva conformación de comisiones y comités. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-565-Acd-175-2021-Art-4)

6.2.- La Sra. Grace Badilla López, Presidenta de Junta Directiva Nacional, se refiere al oficio 6993 (DFOE-FIP-0015) de la Contraloría General de la República de fecha 18 de mayo de 2021, mediante el cual se realiza "Solicitud de información sobre contratos de alquiler de edificios y locales para uso de oficina en el Sector Público vigentes durante el período de 2017 a abril de 2021. (Ref.: Oficio PJDN-026-2021)

6.3.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, brinda respuesta al oficio SIBEP-040-2021. (Ref.: Oficio SJDN-740-2021 y SJDN-743-2021)

7.- Asuntos Varios.

7.1.- La Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, se refiere a lo solicitado por la Junta Directiva Nacional, en la sesión ordinaria n.°5823, acuerdo n.°374, en relación con el plan de desarrollo y cierre de brechas de los señores Marvin Rodríguez Calderón y Juan Francisco Rodríguez Fernández. (Ref.: Oficio DIRCH-911-2021 y DIRCH-904-2021)

7.2.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional, remite la propuesta de resolución de recusación formulada dentro del procedimiento administrativo que se tramita en el expediente AIVR-03-2020. (Ref.: Oficio AJD-081-2021)".

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide eliminar del orden del día el tema 7.1., el oficio de la Directora de Capital Humano que responde al acuerdo que tomó la Junta Directiva sobre el seguimiento a los expedientes de la Gerencia y la Subgerencia.

Agrega que el Asesor Legal les está colaborando para revisar algunos detalles y cuando esté completo, lo incluirán nuevamente en la agenda de una sesión de esta Junta Directiva.

Al ser las **diecisiete horas con trece minutos**, inicia su participación virtual el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez.

Se aprueba el orden del día con el cambio señalado.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5831.

El Director, Sr. Espinoza Guido, menciona que en una intervención del Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en donde hablaba sobre las interrupciones del servicio, se incluyó el ingreso del Auditor General, Sr. Manuel González Cabezas a la sesión, y después Marvin Rodríguez comentó que había contactado a la Sra. Hazel Cepeda, Gerente del Instituto Costarricense de Electricidad, pero no se agregó nuevamente la indicación de que quien hablaba era el Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

Pide que se modifique ese detalle en la página 5, línea 27.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5831, celebrada el 31 de mayo del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5831, celebrada el 31 de mayo del 2021".** (486)

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

1.- Capacitación Transformación Digital, a cargo de la empresa Gartner.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recuerda que esa es la capacitación recibida ese mismo día de 4:00 p.m. a 5:00 p.m. y solo debió incluirse dentro del apartado de Asuntos de Presidencia.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que la capacitación fue muy exitosa y provechosa, pues fue muy bien expuesta y con lenguaje y metodología simple, lo cual les permitió entender mejor el tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que, entonces, se ve en Asuntos de Presidencia y mociona para:

Dar por recibida la capacitación denominada Transformación Digital, realizada por la empresa Gartner, recibida el 7 de junio del 2021 de 4:00 p. m. a 5:00 p. m.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"Dar por recibida la capacitación denominada Transformación Digital, realizada por la empresa Gartner, recibida el 7 de junio del 2021 de 4:00 p. m. a 5:00 p. m.".** (487)

ARTÍCULO 5

3.- Asuntos de Presidencia

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, recuerda que se habló del caso de un proceso legal que emprendió el Banco contra la Sra. Auxiliadora Morales, quien fue secretaria de la Junta Directiva, además, de la exdirectora, Sra. Floribeth López, y del exdirector, Sr. Juan Antonio Vargas.

Informa que se determinó que el expediente del proceso legal se había extraviado en el Juzgado, se había cambiado de fecha, se vio el caso la semana pasada y el Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Rojas Chinchilla, expondrá a continuación el resultado del caso.

El Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Rojas Chinchilla, precisa que, en el año 2005, 2006, la Auditoría Interna hizo un informe de gastos de la Junta Directiva Nacional y determinó irregularidades en el uso de la partida de gastos discrecionales o confidenciales que tenía el Órgano Director en aquella época.

Aclara que hoy esa práctica ya no es factible producto de ese informe; a partir de lo sucedido se cambiaron reglamentos y se aplicó otro tipo de controles. En ese momento la Auditoría Interna estableció una relación de hechos y en un informe documentó una serie de facturas que fueron pagadas aparentemente en forma irregular.

Se conformó un expediente que sirvió de prueba para la causa penal, los investigados o los denunciados en su oportunidad, fueron el Sr. Juan Antonio Vargas, miembro de la Junta Directiva; la Sra. Auxiliadora Morales, Secretaria General de la Junta Directiva Nacional en esos años; y la Sra. Floribeth López, quien también fue miembro del Órgano Director; añade que el periodo del que tratan comprende el año 2005.

Amplía que se planteó la denuncia penal con fundamento en la evidencia de la Auditoría Interna, el proceso se retrasó más de lo esperado por las alegaciones de los imputados, en el curso del proceso, la Fiscalía desistió de perseguir al Sr. Juan Antonio Vargas y quedaron la Sra. Auxiliadora Morales y la Sra. Floribeth López.

Amplía que el expediente lo extraviaron en la Corte Suprema de Justicia, nadie sabe cómo, incluso se planteó la queja a la extensión judicial, afirma que trataron de reconstruirlo con la Auditoría Interna, pero fue imposible por varios motivos: la Auditora a cargo de la investigación está incapacitada por una enfermedad grave, se ofreció como testigo al Auditor Interno, Sr. Manuel González, quien asistió para tratar de reconstruir el caso, pero al no haber prueba documental era resultó muy difícil sustentar la causa.

Acto seguido, las personas fueron absueltas de la causa penal por duda, explica que el Banco no fue condenado en costas que era también una de las preocupaciones y precisa que al perderse el expediente y al haber interpuesto el Banco una acción civil resarcitoria, la consecuencia de perderla de frente al Código Penal es la condenatoria en costas; acota que esa es la consecuencia del vencido.

Explica que el Banco perdió porque no ganó la acción civil, pero tenía miedo de que lo condenaran en costas, amplía que era una cuantía relativamente alta de ¢80.000.000, aproximadamente. Los jueces no condenaron al Banco porque lo vieron como litigante de buena fe.

Reporta que no recuperaron nada de lo que supuestamente se perdió según los informes de la Auditoría Interna, pero tampoco hubo mayor afectación. Expresa que, para los efectos de esta institución, el caso está cerrado, no apelarán, tampoco recurrirán al Ministerio Público, no tiene sentido recurrir si no hay expediente, así, pareciera que el tema se archivará, salvo que las imputadas por cuenta de ellas, decidan impugnar el asunto a lo interno.

Reitera que el Banco no hará absolutamente nada y el caso se archivaría; reconoce que no era un tema muy relevante para la institución, no tenía mucha afectación, pero es importante informarlo ya que trata de exdirectores de la Junta Directiva Nacional.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la información y añade que debe reconocerse que gracias a esa situación también se presentó una serie de reformas, cambios y hoy pueden estar tranquilos de su accionar no tiene ninguna consecuencia por falta de normativa prevista para salvaguardar los bienes y los recursos del Banco.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, precisa el caso se cerró y el Banco no se vio afectado, pero desconoce en qué medida podría verse afectada la institución, si era el Banco quien hacía la gestión. Aprecia que el caso sirvió para normar, cuidar y no dejarles a los directores la mano abierta a las posibilidades de cómo mover dinero a lo interno. Es importante siempre revisar y cerrar portillos.

El Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Rojas Chinchilla, reporta también que hace poco cerraron otro caso que involucraba a directivos del Banco del 2000 quienes autorizaron el pago de cesantía al exauditor del Banco y a un exsubgerente. Amplía que la Contraloría General de la República les inició un proceso, los sancionó con el monto de lo pagado.

Recuerda que duraron aproximadamente 20 años en cerrar el proceso, al final, los miembros de ese Órgano Director tuvieron que pagar en su conjunto ₡115.000.000; ya lo desembolsaron y el caso está cerrado. Reitera que tuvieron que tomar de su pecunio el monto, producto de la condenatoria que dictó el Órgano Contralor por la toma de una decisión de carácter administrativo sin suficiente sustento jurídico.

El caso ya está cerrado y lo expuso para efectos informativos ya que estuvo involucrada la Junta Directiva Nacional entre el año 2002 y 2006.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le agradece al Director Consultoría Jurídica, Sr. Rojas Chinchilla, la información presentada.

Al ser las **dieciocho horas con seis minutos**, finaliza su participación virtual el Director de la Consultoría Jurídica, Sr. Armando Rojas Chinchilla.

ARTÍCULO 6

3.- Asuntos de Presidencia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, informa a los directores sobre un tema tecnológico, están con un sitio contingente y se encuentran en un proceso de evolución al sitio principal para quedar con ambos ambientes. Acota que este fin de semana se hicieron avances importantes, todo marchó perfectamente, aprecia que estuvieron muy alineados y en reunión permanente con el ICE, Datasys y la Sra. Hazel Cepeda Hodgson, Gerente General del ICE, quien se mantuvo muy pendiente del tema. Confirma que lograron dar esos pasos, estos se hicieron de manera muy planificada para poder irse al sitio principal y mantenerse en ambos ambientes.

Precisa que siguen con un plan de trabajo y mantendrá informada a esta Junta Directiva de cómo avanzan; precisa que el paso dado fue exitoso.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la información y confirma que no recibieron ninguna consulta.

El Director, Sr. Espinoza Guido, entiende que ya se contrató al Director de TI porque la Presidenta, Sra. Badilla López, les compartió su currículum. Aprecia que le complace mucho tener esa decisión tomada y solicita que se les comente brevemente cuándo ingresa el nuevo director y cómo están con toda esa parte.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que ya terminaron el proceso de análisis de los 200 currículos que les llegaron, se realizó una selección de aquellos que cumplieron con los requisitos, aproximadamente, ocho candidatos ganaron los exámenes, los entrevistaron, para la parte técnica se hizo acompañar del Sr. Manuel Ramírez quien fue el Director de TI de este Banco por muchos años, además, los acompañó la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo para así conseguir la validación, las grabaciones de las entrevistas, etc.

Reporta que hubo tres candidatos que les pareció que se ajustaban a lo buscado, y el Sr. Rolando González Montero fue el elegido, es una persona con mucha experiencia en temas de TI, con gran exposición a nivel de entidades internacionales, trabajó bastantes años con Bac Credomatic, pasó por los procesos de diferentes compras que se hicieron desde General Electric, Grupo Aval, también participó en temas de auditoría y proyectos.

Añade que tiene una muy buena formación en mercadeo, telemarketing, auditoría, seguridad informática, así, les pareció que fue el candidato que reunió los requisitos solicitados; además, tiene muchos años de estar inmerso en el tema, viene desde la época del Banco Anglo, luego pasó a Bancrecen, posteriormente el Grupo BAC, ahí se mantuvo por muchos años, ahora está en Equifax que es una transnacional y estarían esperándolo para el 2 de julio.

Afirma que por su propia cuenta y antes del dos de julio se incorporaría en medio tiempo para irle tomando el pulso. Como medidas de inducción e involucramiento al Banco, están dejando a la Directora a.i. de Tecnología de Información, Sra. Zarina Arguedas Porras, para que le dé soporte durante un mes y que le haga el traslado de todos los temas que se ven en una forma ordenada. Precisa que por supuesto siempre se mantendrán muy de cerca para que el nuevo director sea exitoso.

Afirma que tiene conocimiento de banca pública y privada y sobre todo posee un enfoque de negocios que le parece interesante, destaca el tema de costo-beneficio que ese tipo de organizaciones manejan muy bien también menciona la eficiencia en cuanto a procesos, el hecho de tener la parte tecnológica muy al día a partir de movimientos muy rápidos.

Aprecia que hay tareas muy importantes que se le encomendarán desde el inicio para darle un norte a su gestión que estarán relacionadas con buscar la eficiencia y una transformación en el Área de TI que realmente le hace falta al Banco.

Reporta que dentro de los concursantes hubo dos candidatos del Banco, uno del Área de TI y otro de una subsidiaria que también fueron valorados.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la información.

ARTÍCULO 7

5.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el informe bimestral de la Estrategia de Innovación de Conglomerado con corte al 30 de abril del presente año. (Ref.: Oficio GGC-673-2021)

Al ser las **dieciocho horas con once minutos**, inician su participación virtual, la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti; y el Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Olman Calvo Cedeño.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, introduce el tema y comenta que la innovación se ha trabajado a partir de sesiones con Gartner también, el propósito será analizar el avance del Plan Estratégico, afirma que trabajan en una hoja de ruta que les permita determinar el nivel de madurez que tienen y cuál es la visión que desean tener del concepto de innovación.

Desean también trabajar en las brechas para cerrarlas y seguir desarrollándose según la experiencia de los señores. Explica que les está ayudando el Sr. Juan José Gutiérrez, quien es una de las personas que los acompañó en la capacitación realizada hoy a las 4:00 p. m.

Afirma que realizarán un diagnóstico sobre el avance y luego se presentará la guía; en esta sesión se hará la presentación de cómo van en el Plan Estratégico definido y correspondería a la segunda parte del proceso que llevan.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti, menciona los indicadores planteados en la estrategia, confirma que van bien, pero reconoce que sí sienten la necesidad de una modificación de indicadores para fortalecerlos y hacerlos más de conglomerado. Afirma que han trabajado en esto con el personal de Gartner, reporta que les enseñarán una metodología especial de esa empresa en temas de innovación y creen que dentro de poco les podrán traer las modificaciones oportunas.

De momento se expondrán los indicadores del avance a hoy, los resultados que se observan sobre temas de junio que se aprecian muy positivos.

El Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Calvo Cedeño, indica que a partir de esta presentación se atiende el acuerdo No. 595, tomado en la 5747, que a la letra indica*: Instruir a la Administración a fin de que bimestralmente se presente a esta Junta Directiva un informe del avance en la Estrategia de Innovación 2020-2023.* Adicionalmente, se elabora un reporte mensual a la Gerencia para conocimiento.

Explica que dentro de la presente agenda que incorporal la presentación del avance de la Estrategia de Innovación de Conglomerado y en una segunda parte se expondrá el trabajo que se realiza con la empresa Gartner. En cuanto al avance de la estrategia, el corte al 30 de abril muestra un avance anual de un 40.75%, recuerda que hay tres objetivos principales que se destacan a continuación:

Cultura de Innovación	Transformación Digital	Experiencia del Cliente
Lograr un cambio en la cultura actual del Conglomerado, hacia una cultura de aprendizaje con enfoque en el valor de innovación.	Sistematizar, estandarizar y consolidar una metodología ágil de innovación, que facilite la transformación digital en el Conglomerado.	Innovar en la experiencia de cliente, para desarrollar relaciones profundas de largo plazo.

Amplía que a partir de esto tres objetivos, se establecen siete indicadores, observa que se muestra el porcentaje programado para el corte a abril y el avance real. Precisa que en la mayoría de los casos han logrado un 100%, exceptúa el indicador No. 4 que alcanzó un 95% y aclara que el indicador No. 6 se encuentra ya cumplido en su meta anual. Resume que todo esto hace que el avance sea de un 40.75% y recuerda que lo programado era un 33% y aprecia que están por encima de lo programado debido al indicador recién citado.

Muestra el avance en cada uno de los indicadores, especifica el No. 1 relacionado con *el cumplimiento de acciones del plan de trabajo con base en los resultados de la encuesta de cultura organizacional 2019*. Explica que la Dirección de Capital Humano posee un plan de trabajo y al corte de abril se presenta un 100% de acciones cumplidas. Destaca un mensaje que se promovió por parte de la Gerencia General Corporativa para celebrar el Día Mundial de la Creatividad y la Innovación el 21 de abril pasado.

Informa que se realizó un video sobre el tema, fue comunicado a todo el Conglomerado, añade que dentro del Plan de Trabajo estaba hacer entrevistas de proyectos que han resultado exitosos en el Banco y en este caso le correspondió a la Sra. Lorena Blanco con el proyecto de Conexión BP; menciona que el Banco fue la primera entidad en Costa Rica en lanzarlo.

Adicionalmente, se revisaron dos masterclass a través de la Universidad Corporativa, uno sobre Tendencias 2021 aplicadas para la Banca, impartido por la empresa Gartner; otro, sobre la velocidad de la confianza. De igual manera, del 19 al 30 de abril se realizó una serie de publicaciones a través del Yammer, del chat de equipos de mejora, el *mail all* para mostrar mensajes referentes a la historia de la innovación de diferentes personajes como Walt Disney, Steve Jobs, Albert Einstein y la Madre Teresa de Calcuta, entre otros.

Además, se publicaron por *mail all* de tres videos a cargo de la Media Docena con mensajes de innovación, motivación y sentido de identidad.

Pasa al indicador No. 2 sobre la *evaluación del personal sobre conocimientos de la estrategia de innovación.* Explica que, para cumplirlo, se abocaron a elaborar los contenidos para la evaluación del personal en temas de innovación y transformación digital. Se prepararon las presentaciones y el material para realizar la evaluación que utilizó la herramienta FORMS.

Afirma que se programó que para mayo y parte del mes de junio se efectuara la evaluación, así se hizo, comenta que ya han recibido 3.200 evaluaciones realizadas en el Conglomerado y durante esta semana aún están ejecutándose los exámenes.

Confirma que utilizaron algunas herramientas innovadoras para hacer el proceso, la presentación y el contenido de la información más interactivos; también se utilizó un código QR para que el personal pudiera accesar el material sin mayor problema.

Pasa al indicador No. 3: *total de ideas generadas / cantidad de dependencias.* Amplía que esta campaña fue elaborada durante el mes de abril para ser ejecutada en mayo y parte de junio. En abril se preparó la propuesta de la campaña enfocada en innovación incremental, en las mejoras que pudieran ejecutarse a lo interno de cada dependencia.

Informa que han recibido unas 50 ideas como parte de esta campaña, se utilizó la herramienta MS Forms para poder recibir aquellas ideas, se promovió a través de la reunión Generamos Bienestar y se estuvieron haciendo varios recordatorios para que las diferentes dependencias del Conglomerado pudieran participar.

Observa que se reporta el 100% de las actividades programadas en cuanto a la preparación de la campaña y ya para el corte de junio estarían presentando los resultados de esa campaña.

Continúa con el indicador No. 4 sobre los *Productos Mínimos Viables (PMV) Implementados / Ideas generadas por las células.* Reporta que la estructura de datos presenta un 29% del trabajo realizado y según lo programado se logra un 95%.

Explica que se hizo un trabajo sobre los ambientes de laboratorio requeridos para realizar los ejercicios prácticos y se ejecutó cada una de las actividades.

Destaca el tema de Neo Banco, observa que se presenta un 28% de avance y confirma que se obtuvieron adelantos en el Proceso de Onboarding, en el proceso de cuentas, en la construcción del modelo de negocio del Producto Mínimo Viable. Menciona también avances en la contratación, solución y acompañamiento de la empresa y el Plan de Mercado Digital.

En cuanto al indicador No. 5 relacionado con la cantidad *de ideas Implementadas / Ideas ingresadas en campañas.* Aclara que este va ligado al indicador No. 3 y explica que, una vez ejecutada la campaña, se reciban las ideas, se premien en junio, acto seguido, se reportaría el inicio de la ejecución o de la implementación de aquellas ideas que resulten ganadoras a partir del segundo semestre de este 2021.

Pasa al indicador No. 6 sobre la *cantidad de productos, servicios o canales implementados o mejorados.* Amplía que este indicador ya cumplió su meta anual en un 100% dado que la meta era tener dos productos, servicios o canales nuevos implementados.

En este caso pudo implementarse el canal Telegram y el servicio de atención BP BOT para la atención robotizada de los canales digitales; aprecia que es por lo que se reporta el 100% del cumplimiento anual. Hace referencia a las unidades estratégicas del negocio y aunque esto no sea parte del indicador, también analizan cómo están trabajando las sociedades anónimas.

Lo anterior sin dejar de lado que el Banco está trabajando algunas otras mejoras como lo es la notificación del SMS, el requerimiento de SAGA que consiste en realizar pagos de préstamos y tarjetas de crédito, trayendo dinero de otra entidad a través del servicio de TR de SINPE o del BCR.

Menciona también las herramientas Biocash y Trasmit y recuerda que el primero es una solución biométrica conductual para aprender el uso que hace el cliente de los diferentes canales y asignarles una calificación de riesgo. En cuanto al Transmit, este permite diferentes formas de autentificar a los clientes entre ellos a través de la biometría, dactilar, ocular y facial y esto dependerá del dispositivo que esté utilizándose. Confirma que se avanza en la revisión de las historias de usuario de estas dos aplicaciones.

Informa que también están con la campaña de relanzamiento del producto adquirencia, además, el avance en la implementación del servicio de consulta de cuenta primaria por medio del IVR y la incorporación de manejo de intenciones del servicio de tarjeta de crédito a través del BOT.

Detalla el caso del Puesto de Bolsa y precisa que esa Sociedad *continúa el desarrollo de la plataforma para agilizar la gestión de la documentación de los inversionistas. El avance total del proyecto es un 60%.*

Aclara que los avances de las sociedades no forman parte del indicador porque este está hecho específicamente para el Banco, no obstante, siempre se les da seguimiento a las actividades que desarrollan las diferentes sociedades anónimas.

Pasa a Popular SAFI y comenta que están desarrollando *una app como medio de transaccionalidad para el inversionista, se está a la espera de una respuesta por parte del Banco para la calibración del Caso de Negocio.* Afirma que esta Sociedad va bien en cuanto a lo planificado.

Por su parte, Popular Pensiones ya sacó a producción el servicio PIN y explica que el cliente podrá hacer transacciones únicamente con la cuenta IBAN, sin tener que saber la cédula de la persona a la que le está haciendo la transferencia. Este servicio ya está implementado.

Informa, para Popular Seguros, que su web actual ya está en funcionamiento, también cuenta con varios productos de ventas digitales y están utilizando la Analítica de Datos con un equipo ágil con Scrum Scale. Además, están avanzando en la implementación de su nuevo CORE de Seguros.

Finalmente, el indicador No. 7: *Incremento de 2 puntos porcentuales respecto a la línea base (2020)* esta para *mejorar el nivel de satisfacción del cliente en productos, servicios o canales nuevos o mejorados.* Aprecia que ya lograron establecer esa línea base que quedó en un 69%, esto se realizó a través de la contratación de la empresa Dichter & Neira que generan una evaluación de servicio al cliente en general y uno de los seis aspectos que miden es la innovación.

Confirma que el aspecto de la innovación es el que le corresponde a este indicador y observa que logra posicionarse en un 69%, además, aprecia que ya hay una serie de actividades programadas para el 2021 y así cerrar la brecha de los dos puntos porcentuales.

Indica que no es parte del indicador, no obstante, las sociedades anónimas también están midiendo ese nivel de satisfacción de los clientes en el tema de la innovación, en el caso de Popular SAFI se incluyeron como parte de su CMI, mientras que Popular Pensiones, esa sociedad adjudicó una empresa que les ayudará con ese proceso de medición del indicador de forma automatizada y utilizando una plataforma de RPA.

Confirma que todo lo recién expuesto correspondió al avance de los indicadores y reporta que en la segunda parte analizarán los próximos pasos que se darán en innovación, se ajustarán algunos indicadores de la estrategia para que tengan un mayor alcance conglomeral y más alineamiento con los planes de acción, cuadros de mando integral.

Informa que para lo anterior están trabajando en un mapa de ruta de corto plazo con la empresa Gartner y esto les permitirá mejorar y agilizar los procesos de culturización, entender más a fondo los conceptos de innovación y transformación digital, también implementar algunas metodologías específicas para mejorar el sistema de gestión de la innovación.

Observa que el mapa de ruta trazado incorpora algunas llamadas con especialistas para analizar metodologías que son específicas de Gartner para la innovación; afirma que se capacitarán con ellos para poder implementar lo necesario, hacer una confirmación del perfil de innovación, validar los objetivos, el contexto de los principios definidos, la política de innovación, validar las métricas actuales, revisar el proceso de selección de ideas a través de otra metodología específica.

Afirma que también revisarán la estructura de los equipos de trabajo que ejecutarían la innovación, se actualizará la estrategia de innovación, además, han programado presentarle a esta Junta Directiva Nacional una capacitación sobre la diferencia entre innovación y transformación digital.

Acota que con esto último terminaría su presentación y presenta la propuesta de acuerdo que a la letra indica: *Dar por atendido el acuerdo No. JDN-5747-Acd-595-2020-Art-6, inciso 4) que indica lo siguiente: Instruir a la Administración a fin de que bimestralmente se presente ante esta Junta Directiva un informe del avance en la Estrategia de Innovación 2020-2023.*

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece el informe y la nueva ruta que se está tomando con este tema que es fundamental. La innovación debe ser una constante en cualquier organización que busque un liderazgo importante en su quehacer. Este es un informe que hoy se enriquece con esa nueva ruta que se quiere implementar.

Mociona para:

Dar por recibido el informe bimestral de la Estrategia de Innovación de Conglomerado con corte al 30 de abril del presente año.

Lo anterior en cumplimiento del acuerdo periódico JDN-5747-Acd-595-2020-Art-6, inciso 4).

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

"Dar por recibido el informe bimestral de la Estrategia de Innovación de Conglomerado con corte al 30 de abril del presente año.

Lo anterior en cumplimiento del acuerdo periódico JDN-5747-Acd-595-2020-Art-6, inciso 4)". (488)

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti, agradece el impulso para propiciar el acercamiento con la empresa Gartner, en lo cual ha contribuido la Gerencia General Corporativo.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y un minutos**, se retiran de la sesión el Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Omar Calvo Cedeño, y la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti e ingresa el Oficial de Cumplimento, Sr. Hernando Monge Granados.

ARTÍCULO 8

5.2.1.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta de fechas para realizar la capacitación anual en materia de gestión del riesgo de LC/FT/FPADM, correspondiente al año 2021, para los integrantes del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, juntas directivas, fiscales y miembros externos y representantes institucionales de los comités del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CC-BP-10-ACD-73-2021-Art-3).

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, manifiesta que se requiere la aprobación de las fechas, con el fin de evitar retrasos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar las fechas para realizar la capacitación anual en materia de gestión del riesgo de LC/FT/FPADM, correspondiente al año 2021, para los integrantes del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, juntas directivas, fiscales y miembros externos y representantes institucionales de los comités del Conglomerado Financiero Banco Popular, de la siguiente manera:

Tema	Fecha	Horario	Modalidad
Gestión de riesgos de LC/FT/FPADM durante y posterior a la pandemia.	**24 de junio 2021**	**De 8:00 a. m. a 12:00 m.**	**Virtual**
Nueva normativa de la Ley 7786 y sus reformas.	**14 de octubre 2021**	**De 8:00 a. m. a 12:00 m.**	**Virtual**

Lo anterior con fundamento en lo señalado en el artículo 25 del Acuerdo Sugef No. 12-10 Normativa para el cumplimiento de la ley 8204 y al Manual de Cumplimiento Corporativo en lo que respecta a la Política 22. Capacitación permanente al Personal.

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

"Aprobar las fechas para realizar la capacitación anual en materia de gestión del riesgo de LC/FT/FPADM, correspondiente al año 2021, para los integrantes del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, juntas directivas, fiscales y miembros externos y representantes institucionales de los comités del Conglomerado Financiero Banco Popular, de la siguiente manera:

Tema	Fecha	Horario	Modalidad
Gestión de riesgos de LC/FT/FPADM durante y posterior a la pandemia.	**24 de junio 2021**	**De 8:00 a. m. a 12:00 m.**	**Virtual**
Nueva normativa de la Ley 7786 y sus reformas.	**14 de octubre 2021**	**De 8:00 a. m. a 12:00 m.**	**Virtual**

Lo anterior con fundamento en lo señalado en el artículo 25 del Acuerdo Sugef No. 12-10 Normativa para el cumplimiento de la ley 8204 y al Manual de Cumplimiento Corporativo en lo que respecta a la Política 22. Capacitación permanente al Personal". (489)
(Ref.: Acuerdo CC-BP-10-ACD-73-2021-Art-3)

ACUERDO FIRME

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece a la Directora, Sra. Villegas Alvarado, por la propuesta de capacitación.

ARTÍCULO 9

5.2.2.- El Comité de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el oficio DIRCR-229-2021, referente al informe de seguimiento sobre la atención de los planes de acción implementados en las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular para mitigar los riesgos de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo advertidos por el GAFILAT en tiempos de COVID-19, así como las mejores prácticas en la materia, según lo requerido en la Circular Externa SGF-0216-2021 emitida por la Sugef el 27 de enero de 2021. (Ref.: Acuerdo CC-BP-10-Acd-76-2021-Art-6).

El Director Corporativo de Riesgo, **Sr. Aguilar Rojas**, informa sobre el grado de atención de los distintos planes desarrollados con el fin de atender lo dispuesto por GAFILAT y la Sugef, tanto para el Banco como para las sociedades.

En el caso del Banco, se ha logrado cumplir con los planes de mitigación en un 62%, de los cinco planes propuestos y quedan pendientes tres. Uno de ellos está relacionado con el desarrollo tecnológico para modificar en el Core Bancario la función de "auditoría" del sistema T24, con el fin de facilitar la identificación de movimientos representativos de fraude. Este plan tiene un avance de 5%.

Por otro lado, también se encuentra pendiente el plan de gestionar con las dependencias correspondientes la deshabilitación de las cuentas, asociado con las cuentas del Bono Proteger. Dicho plan tiene un grado de avance de 45%.

Finalmente, el plan de revisar las políticas y procedimientos del Banco para ajustar lo correspondiente en el marco de la reforma normativa que emitió la Sugef, de acuerdo con la referencia indicada, presenta un grado de avance de 5%.

En el caso de Popular Valores, se ha cumplido con la totalidad de los planes elaborados; y en cuanto a los planes de Popular SAFI, queda pendiente y con un grado de avance de 60% el diseño de una metodología a través de variables para definir el nivel de riesgo de los inquilinos y con esto establecer los procesos de debida diligencia.

Para cumplir con la norma de dar seguimiento a los planes con el objetivo de atenuar los factores de riesgos indicados, se presenta la siguiente propuesta de acuerdo:

> Dar por conocido, analizado y trasladar a la Junta Directiva Nacional para su conocimiento, el oficio DIRCR-229-2021 con los resultados del seguimiento periódico de los planes de acción implementados en las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular para mitigar los riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo advertidos por el GAFILAT en tiempos de COVID-19 y mejores prácticas en la materia, según lo requerido en la Circular Externa SGF-0216-2021 emitida el 27 de enero de 2021 por la SUGEF.

La Presidenta, Sra. Badilla López, opina que se están atendiendo los temas debidamente.

El Director Corporativo de Riesgo, **Sr. Aguilar Rojas**, afirma que no hay desvíos en los cronogramas y estos se han respetado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si se ingresará en tiempo a los cambios normativos a nivel conglomeral.

Aclara que lo presentado son factores de riesgo identificados por GRAFILAT, en virtud de la pandemia, donde podrían tipificarse algunos eventos no tradicionales en un contexto de normalidad. Ante tales riesgos, se solicitó establecer mitigadores.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por conocido el oficio DIRCR-229-2021, referente al informe de seguimiento sobre la atención de los planes de acción implementados en las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular para mitigar los riesgos de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo advertidos por el GAFILAT en tiempos de COVID-19, así como las mejores prácticas en la materia, según lo requerido en la Circular Externa SGF-0216-2021 emitida por la Sugef el 27 de enero de 2021 y el Comunicado a los miembros del Sistema Antilavado del país sobre los riesgos asociados de lavado de activos y financiamiento al terrorismo del ICD.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio DIRCR-229-2021, referente al informe de seguimiento sobre la atención de los planes de acción implementados en las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular para mitigar los riesgos de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo advertidos por el GAFILAT en tiempos de COVID-19, así como**

las mejores prácticas en la materia, según lo requerido en la Circular Externa SGF-0216-2021 emitida por la Sugef el 27 de enero de 2021 y el Comunicado a los miembros del Sistema Antilavado del país sobre los riesgos asociados de lavado de activos y financiamiento al terrorismo del ICD". (490)
(Ref.: Acuerdo CC-BP-10-Acd-76-2021-Art-6)

Al ser las **dieciocho horas con treinta y nueve minutos**, se retira de la sesión el Oficial de Cumplimento, Sr. Hernando Monge Granados.

ARTÍCULO 10

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- La Junta Directiva de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, comunica la nueva conformación de comisiones y comités. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-565-Acd-175-2021-Art-4).

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo JDSAFI-565-Acd-175-2021-Art-4, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión comunica la nueva conformación de comisiones y comités.

Al respecto, la Junta Directiva actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A., aprueba por unanimidad:

"Dar por recibido el acuerdo JDSAFI-565-Acd-175-2021-Art-4, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión comunica la nueva conformación de comisiones y comités". (491)

ARTÍCULO 11

6.2.- La Sra. Grace Badilla López, Presidenta de Junta Directiva Nacional, se refiere al oficio 6993 (DFOE-FIP-0015) de la Contraloría General de la República de fecha 18 de mayo de 2021, mediante el cual se realiza "Solicitud de información sobre contratos de alquiler de edificios y locales para uso de oficina en el Sector Público vigentes durante el período de 2017 a abril de 2021". (Ref.: Oficio PJDN-026-2021).

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, indica que la Contraloría General de la República solicitó el detalle en cuanto a alquileres que ya ha desocupado el Banco, donde se está ahorrando anualmente $1.145.737. Asimismo, se adjunta una hoja de Excel con la información que ellos solicitan sobre el pago de la mensualidad y la localización de cada edificio, lo cual obedece generalmente a oficinas.

Dado que esta solicitud fue expresamente remitida a la Presidencia, esta misma contesta con lo requerido.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio PJDN-026-2021, mediante el cual la Sra. Grace Badilla López, Presidenta de Junta Directiva Nacional, da respuesta al oficio 6993 (DFOE-FIP-0015) de la Contraloría General de la República de fecha 18 de mayo de 2021, mediante el cual se realiza "Solicitud de información sobre contratos de alquiler de edificios y locales para uso de oficina en el Sector Público vigentes durante el período de 2017 a abril de 2021.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio PJDN-026-2021, mediante el cual la Sra. Grace Badilla López, Presidenta de Junta Directiva Nacional, da respuesta al oficio 6993 (DFOE-FIP-0015) de la Contraloría General de la República de fecha 18 de mayo de 2021, mediante el cual se realiza "Solicitud de información sobre contratos de alquiler de edificios y locales para uso de oficina en el Sector Público vigentes durante el período de 2017 a abril de 2021". (492)

ARTÍCULO 12

6.3.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, brinda respuesta al oficio SIBEP-040-2021. (Ref.: Oficio SJDN-740-2021 y SJDN-743-2021).

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibidos los oficios SJDN-740-2021 y SJDN-743-2021, mediante los cuales el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, brinda respuesta al oficio SIPEBP-040-2021.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"Dar por recibidos los oficios SJDN-740-2021 y SJDN-743-2021, mediante los cuales el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, brinda respuesta al oficio SIPEBP-040-2021".** **(493)**

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y cuatro**, se retiran de la sesión el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 14

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5833 hasta las 7:32 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 5833 hasta las 7:32 p. m., a fin de conocer la agenda aprobada para esta sesión".** **(501)**

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON TREINTA Y DOS MINUTOS.**

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5834

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CUATRO** 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 CINCUENTA Y SIETE MINUTOS** del **MIÉRCOLES NUEVE DE JUNIO 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. Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5832.

2.- Asuntos de Presidencia.

2.1.- Capacitación Transformación Digital II parte, a cargo de la empresa Gartner.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para valoración y aprobación, el detalle de las sumas propuestas para la formación de las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones, antes de la determinación de las utilidades netas correspondientes al primer semestre del año 2021. (Ref.: Oficio GGC-825-2021)

4.2.- Correspondencia Resolutiva.

4.2.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, el Informe de Labores correspondiente al año 2020. (Ref.: Acuerdo CCNR-08-Acd-58-2021-Art.5)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, comunica que se modifica el capital mínimo de operación de la banca comercial privada. (Ref.: Oficio JD-6003/09)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5832.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que en la página 6, línea 16, en una intervención de él en la cual le formula una pregunta al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, posteriormente el Sr. Marvin Rodríguez la contesta, pero en lugar de consignar que quien responde es el Sr. Marvin Rodríguez, dice que la responde el Sr. Raul Espinoza Guido. Por lo anterior, pide modificar ese detalle.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber más observaciones, mociona para:

Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5832, celebrada el 2 de junio del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria No. 5832, celebrada el 2 de junio del 2021".** **(498)**

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

2.1.- Capacitación Transformación Digital II parte, a cargo de la empresa Gartner.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que la capacitación la recibieron a las 4:00 p.m. y pide solo darla por recibida. Por tanto, mociona para:

Dar por recibida la Capacitación Transformación Digital II parte, brindada por la empresa Gartner de 4:00 p. m. a 6:00 p. m.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibida la Capacitación Transformación Digital II parte, brindada por la empresa Gartner de 4:00 p. m. a 6:00 p. m.".** **(499)**

ARTÍCULO 4

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita tomar el acuerdo de extender la sesión motivo por el cual, se mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5834 hasta las 7:19 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 5834 hasta las 7:19 p. m., a fin de conocer la agenda aprobada para esta sesión".** **(495)**

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y ocho minutos**, inician su participación virtual el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz, y el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla.

ARTÍCULO 5

4.1.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para valoración y aprobación, el detalle de las sumas propuestas para la formación de las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones, antes de la determinación de las utilidades netas correspondientes al primer semestre del año 2021. (Ref.: Oficio GGC-825-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que las entidades bancarias deben remitir a la Superintendencia General de Entidades Financieras la solicitud de autorización establecida en el Artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, la Ley 1644, y debe enviarse dentro de los diez primeros días hábiles de los meses de junio y de diciembre de cada año.

El Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Morales Sáenz, explica que, con base en la circular Externa SUGEF SGF-2049-2020 del 16 de junio del 2020, todas las entidades bancarias, de manera semestral, presentan los cálculos las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para su debida aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional y luego a la Superintendencia General de Entidades Financieras para su revisión antes del cierre semestral.

Después del cierre semestral tienen doce días hábiles para presentar las sumas definitivas.

Detalla que antes del cierre semestral, los datos contables son reales con corte a mayo y en junio se realizan los cálculos basados en las proyecciones financieras y con algunos datos estadísticos de promedios, con el fin de reflejar el impacto de ese tipo de cuentas.

Añade que también otro rubro de gran importancia solicitado por la Superintendencia General de Entidades Financieras es el relacionado con los ingresos por recuperación entre esas estimaciones y provisiones.

Uno de los que tienen más relevancia es el monto de ingresos por recuperación de la cartera de crédito, así como los ingresos de estimaciones específicas de cartera de crédito, contingentes, componente genérico, contracíclica, productos por cobrar, deterioro e incobrables en colones y dólares.

Así las cosas, ese es el detalle del gasto y del ingreso solicitado para el primer semestre de 2021 ante la Superintendencia General de Entidades Financieras y para consideración y aprobación de la Junta Directiva Nacional.

El Director, Sr. Espinoza Guido, destaca que son muchas cuentas y todas engrosan el rubro de gastos y algunas de ellas de manera exagerada.

Recuerda que cuando analizaron el tema relacionado con las vacaciones, se hablaba de ₡2.600 millones que se provisionaban para ello. Por tanto, pregunta si en los rubros más representativos existe algún plan de reducción de esos gastos.

Desea saber si existe la esperanza de que estos montos bajen un poco de esas sumas porque le preocupa bastante, pues cree que el Banco no va a salir adelante con gastos tan altos en el negocio de intermediación financiera.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que han estado trabajando el tema del gasto y han revisado ese indicador desde los contratos de tercerización porque contemplan montos exorbitantes por la cantidad tan grande de contratos.

Además, están realizando un análisis de gastos para rebajarlo sustancialmente. Agrega que aún deben conversar de varios de esos temas con el Sindicato de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, como el pago de dedicación exclusiva porque ya se había alineado al tema de movilidad.

Detalla que solo en disponibilidad se utiliza una cifra muy importante de ₡200 millones al año, además de otros rubros como tiempo extraordinario y demás. El fin es buscar la eficiencia y el indicador que se requiere no solo el proyectado, sino reducirlo, pues en la actualidad está en un 62%, pero reitera que están analizando las estrategias para disminuirlo bastante.

Agrega que hay una oportunidad de reducir ese gasto y está muy relacionada con la tercerización.

El Director, Sr. Espinoza Guido, en cuanto al tema de los bienes adjudicados, pide que se estudie más para saber el estado actual, pues sabe acerca de las eventuales pérdidas por bienes adjudicados, pero quiere conocer si esas pérdidas son razonables, porque también son montos muy altos.

Considera que esa solicitud presentada da la impresión de una estructura muy pesada y espera que se puedan detectar oportunidades para reducir esos gastos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, acerca de los bienes adjudicados a la venta, agrega que se vende alrededor del 50% del valor registrado. Por tanto, hay una diferencia muy grande en cuanto a los valores y en una próxima sesión de esta Junta Directiva abordará el tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, con respecto a los bienes adjudicados, recuerda que cuando aún no era miembro de esta Junta Directiva y veía las publicaciones de ese tema, específicamente de los descuentos del 50% en los bienes, la invadía una nostalgia porque observaba la facilidad de casi regalar las propiedades.

Recuerda que los fondos son del país y antes de la reducción de ese 50%, se realizan otros trámites como el otorgamiento del crédito, los cuales se deben revisar.

Añade que en la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local revisaron la dinámica de la Correduría y se habló de la posibilidad de asegurar esos bienes para prevenir pérdidas importantes cuando los deudores se van y las dejan desmanteladas.

En lo concerniente a las reuniones con el Sindicato de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, considera que son personas quienes están anuentes a construir y mejorar la condición del Banco, pero pide que no se olviden de la responsabilidad tan grande de la Junta Directiva Nacional.

Agrega la necesidad de una campaña en donde se apele a la conciencia del beneficio que implica tener trabajo y mucho más si es un trabajo de calidad. Resalta que el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal es un buen patrono, pues en la actual pandemia no se ha despedido ni perjudicado a ningún empleado.

Así las cosas, se debe generar la estrategia óptima para eliminar una serie de privilegios como la dedicación exclusiva y para ello, la Administración debe tomar cartas en el asunto y corregir esas situaciones para poder disminuir esas cuentas.

En este momento, todos deben recordar que son los responsables de esta Institución y cree que están obligados a sentar las bases del Banco para otros 52 años de gestión. Entonces, el trabajo estratégico es necesario para comprender el tipo de empresa y patrono que es el Banco y, por tanto, es vital que los empleados quieran ser mejores colaboradores.

Por tanto, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-825-2021 del 7 de junio del 2021 suscrito por la Gerente General Corporativo, MBA Marvin Rodríguez Calderón, relativo al detalle de las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para el primer semestre del 2021 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, con lo cual se atiende lo dispuesto por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

2. Aprobar el detalle de las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para el primer semestre del 2021 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, con lo cual se atiende lo dispuesto por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

El cálculo de los montos de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para el primer semestre del 2021 se basa en los datos contables reales con corte al mes de mayo del 2021; las sumas correspondientes al mes de junio de ese año proceden con base en la metodología establecida.

Asimismo, de conformidad con lo indicado en el Anexo 2 de la Circular Externa SGF 2049-2020 y lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, se detalla a continuación las cuentas y montos de ingresos por concepto de disminución de estimaciones y provisiones.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-825-2021 del 7 de junio del 2021 suscrito por el Gerente General Corporativo, MBA Marvin Rodríguez Calderón, relativo al detalle de las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para el primer semestre del 2021 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, con lo cual se atiende lo dispuesto por la Superintendencia General de Entidades Financieras.**
>
> **2. Aprobar el detalle de las estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para el primer semestre del 2021 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, con lo cual se atiende lo dispuesto por la Superintendencia General de Entidades Financieras.**
>
> **El cálculo de los montos de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones para el primer semestre del 2021 se basa en los datos contables reales con corte al mes de mayo del 2021; las sumas correspondientes al mes de junio de ese año proceden con base en la metodología establecida.**
>
> **Asimismo, de conformidad con lo indicado en el Anexo 2 de la Circular Externa SGF 2049-2020 y lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, se detalla a continuación las cuentas y montos de ingresos por concepto de disminución de estimaciones y provisiones:**

ACUERDO FIRME.

El Director, Sr. Espinoza Guido, solicita a la Administración atender los comentarios realizados en esta sesión para la reducción de las partidas de esos gastos.

Al ser las **diecinueve horas con dieciséis minutos**, finalizan su participación virtual el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz, y el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla.

ARTÍCULO 6

4.2.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, el Informe de Labores correspondiente al año 2020. (Ref.: Acuerdo CCNR-08-Acd-58-2021-Art.5)

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que este caso la propuesta es dar por recibido el Informe de Labores correspondiente al año 2020 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, comenta que ese tema se discutió de manera amplia en una sesión del Comité. La recomendación es nada más darlo por conocido.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el Informe de Labores del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones correspondiente al año 2020.

Lo anterior en atención del artículo No.17 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de la actividad No.13 del plan de trabajo de este Comité para el 2021.

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

> **"Dar por recibido el Informe de Labores del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones correspondiente al año 2020.**

Lo anterior en atención del artículo No.17 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de la actividad No.13 del plan de trabajo de este Comité para el 2021". (497)
(Ref.: Acuerdo CCNR-08-Acd-58-2021-Art.5)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

5.1.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, comunica que se modifica el capital mínimo de operación de la banca comercial privada. (Ref.: Oficio JD-6003/09)".

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio JD-6003/09, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, comunica que se modifica el capital mínimo de operación de la banca comercial privada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio JD-6003/09, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario General del Banco Central de Costa Rica, comunica que se modifica el capital mínimo de operación de la banca comercial privada". (500)

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5835

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO** 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 CATORCE DE JUNIO 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; el Director, Sr. Mario Campos Conejo; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; y la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se comprueba el cuórum y al estar todos los Directores presentes, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5833.

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, remite el informe sobre la Política Salarial, en atención al acuerdo JDN-5799-ACD-069-2021-ART-6. (confidencial)

4.1.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la propuesta denominada Análisis de conveniencia para la creación de un Centro de Servicios Compartido de TI del Banco Popular, en atención para crear una sociedad anónima Servicios Compartidos de TI, en atención al acuerdo JDN-5831-Acd-453-2021-Art-6. (Ref.: Oficio GGC-765-2021)

4.1.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta informe sobre la participación de funcionarios institucionales en reuniones con presuntos implicados en actividades de legitimación de capitales. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5831-Acd-452-2021-Art-4.

4.2.- Asuntos de Comisiones.

4.3.- Criterios Legales:

4.3.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva, emite criterio en atención al acuerdo de JDN-5830-Acd-448-2021-Art-6 sobre 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. (Ref.: Oficio AJD-083-2021)

5.- Asuntos Informativos:

5.1.- La Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, se refiere a lo solicitado por la Junta Directiva Nacional en la sesión ordinaria n.°5823, acuerdo n.°374, en relación con el plan de desarrollo y cierre de brechas de los señores Marvin Rodríguez Calderón y Juan Francisco Rodríguez Fernández. (confidencial) (Ref.: Oficio DIRCH-911-2021 y DIRCH-904-2021)

5.2.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se remite a consulta el proyecto de modificación puntual al *Reglamento de Información Financiera.* (Ref.: Oficio CNS-1665/07 y CNS-1666/06)

5.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se remite a consulta el proyecto de modificación parcial al *Reglamento General de Auditores Externos* y de reforma al artículo 19 del *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*, así como a los *Lineamientos para la inscripción en el registro de auditores externos y actualización de información.* (Ref.: Oficio CNS-1665/08 y CNS-1666/07)

5.4.- La Sra. Sofía Zúñiga Chacón, Secretaria General a. i. de la Junta Directiva del Banco Nacional de Costa Rica, comunica la reelección de los directores Jeannette Ruiz Delgado, Marvin Arias Aguilar y Rodolfo González Cuadra, en los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario de ese órgano colegiado, respectivamente, para el período comprendido entre el 1° de junio del 2021 y el 31 de mayo del 2022. (Ref.: Nota 10 de junio de 2021)"

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5833.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que en la página 8, línea 7, en una intervención suya, falta una palabra para mejor comprensión de la idea, para que se lea: *cabe algún acto de apelación…*

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber más observaciones, mociona para:

Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5833, celebrada el 7 de junio del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5833, celebrada el 7 de junio del 2021". **(504)**

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que ha solicitado al Sr. Rodríguez Calderón que les amplíe el tema de las fallas presentadas en los sistemas tecnológicos durante el fin de semana.

El viernes en la noche falló durante un rato la *app* y luego, las corresponsalías no bancarias, los centros BP también estuvieron mostrando algún nivel de intermitencia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, desea informar la situación que se vivió, primero, el viernes, cuando hubo una saturación de uno de los servidores que los llevó a ampliar la capacidad de memoria para poder transar todos los movimientos que se estaban dando en ese momento.

Les requirió casi dos horas y lo que se hizo, en primer término, fue determinar cuál había sido el problema central de esta situación, que fue la memoria saturada, se le dio la ampliación de memoria, se plantearon revisiones permanentes o periódicas para que esta situación no vuelva a suceder y se estableció un mantenimiento preventivo para evitar que estos eventos se presenten de nuevo.

Eso provocó sacarlos de la *app*, que fue específicamente el servicio que quedó fuera. Es complicado porque la mayoría de los clientes manejan todas las transacciones por este medio. Se pueden hacer a través de la web, pero por ejemplo Sinpe Móvil, que es una de las más relevantes, no se tiene aún en la web.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, consulta si esos fallos obedecen a una mala gestión interna o si alguno de esos servicios depende de algún contrato externo con alguna empresa y cuál es la empresa que los lleva a fallar si fuera el caso. Si es interno, se corrige, pero si es externo tendrían que accionar los mecanismos para que esto no se dé y especialmente en momentos críticos, porque siempre es en quincenas, fines de semana y demás, donde normalmente hay más movimiento. Le gustaría saber eso.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que parte del proceso de parte de TI es que esto debe estarse monitoreando permanentemente y que no sucedan estos eventos.

El proveedor externo, en este caso, es personal del Banco y de Racsa, pero lo que es propiamente el Sinpe Móvil y esto se administra a lo interno. Es algo en lo que se debe trabajar.

Manifiesta que revisará también los enlaces que pudieran tener a nivel de terceros, de compañías que les dan la parte de soporte.

Afirma que de las medidas se tomaron, las preguntas que se hacen son por qué hasta ahora y no antes, es lamentable que vayan pasando las cosas y se plantean las soluciones hasta que ocurra el evento.

En cuanto al segundo evento que les llevó prácticamente todo el sábado y quedó listo en la mañana del domingo, es un servicio que afectó la parte de corresponsalías de BP Puntos y específicamente, cuando las personas llegan a pagar la cuota de la tarjeta de crédito que les correspondía.

Asegura que no es un servicio que se use mucho, es realmente mínimo y hay otros canales para pagar la tarjeta de crédito, como la web, la *app*, etc.

La percepción de parte de los clientes fue realmente muy baja porque los BP Puntos no tienen aún un nivel de transaccionalidad importante, pero ese fue un servidor que les falló y las empresas que les dan soporte estuvieron trabajando para restablecer el proceso, cambiar el servidor, bajar la base de datos, conectar a nivel de servicios y poder llevarlo a cabo.

Están planteando ahora reuniones diarias de seguimiento, por la tarde, con los proveedores para garantizarse el traslado al sitio principal, que es el riesgo más importante que se tiene en este momento, que producto de las fibras ópticas y al haberlo desplazado en el tiempo, de acuerdo con la negociación hecha con el ICE, que es el dueño de Racsa, tendrán que hacerlo mucho más planificado pero el elemento relevante aquí es llevarlo a pasarse al sitio principal nuevamente, en El Monte, y lo están llevando por servicios, por pasos, con un cronograma de trabajo al cual le estarán dando seguimiento en forma diaria para garantizarse este proceso de forma exitosa.

Algo de esto deriva también del problema originado con el tema de las fibras. Lamentablemente traían un muy buen comportamiento y con esto se ha afectado, pero se revisará lo que corresponde al soporte que les dan y también están revisando si corresponden las multas, porque ya se recibió el reporte de ellos y ahora hay que cotejar para ver si efectivamente fue culpa de ellos o si fue culpa del Banco, como ellos podían estar alegando para este proceso.

Afirma que están preocupados y viendo cuál es la situación, sobre todo con el riesgo más alto que es volver al sitio principal y hacerlo planificadamente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradecería que los mantengan informados de cómo va el proceso y a la espera de que día con día sean menores las fallas que se vayan presentando.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, piensa que el asunto de la *app* va un poco más allá, cree que la desconexión y las fallas son muy frecuentes, en algunas ocasiones son muy largas y otras menores.

Lo dice por experiencia propia porque utiliza mucho la *app*. En algún momento consultó a qué se debe y le respondieron que la desinstalara porque podía ser que estuviera mal instalada; por ende, la desinstala, la instala y vuelve a fallar.

Cree que ese es el malestar de las personas y si se pone en la posición de los usuarios, de los clientes, si se necesita hacer una transacción, cualquiera que sea, en un momento, entra a la aplicación que tiene, que es la del Banco, para hacer cualquier cosa: transferencias, para hacer Sinpe Móvil, para hacer envíos de dinero, lo que sea, y a veces se encuentran que la *app* no funciona, que no carga, que si carga los saca, porque hay momentos en los cuales logran ingresar y de repente les dice que terminó su tiempo y lo saca del sistema.

El Sr. Rodríguez Calderón acaba de decir que la *app* es un tema interno; entonces, si es algo interno y no dependen mucho de la parte externa, de los proveedores o de alguna otra entidad, sugiere que se revise esa aplicación que es la que la mayoría de los clientes utilizan.

Se ha dicho muy claro que los clientes, en su mayoría, utilizan la *app*. Es de mayor frecuencia su uso, más que cualquier otro sistema. Entonces, si le corresponde al Banco, es interno, y está en manos de TI, pues se debe revisar porque están dando una muy mala imagen.

Es un criterio muy propio y confirma que ha venido monitoreándolo y han dicho que ya lo arreglaron, que se vio el problema, pero la situación persiste y aquí no está hablando como Directora, sino como usuaria porque lo utiliza mucho.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que es un usuario también de la *app* y además, tiene a las personas haciendo pruebas y que no se enteren por terceros o por el cliente, sino porque internamente se está generando este proceso.

Con respecto de las intermitencias se lleva un reporte, el cual presentará para que se visualice en el gráfico dónde están las caídas y verlo específicamente.

Reconoce que fue a partir del cambio que hicieron con las fibras ópticas cuando se afectó el servicio. Presentará el reporte para darle seguimiento, por lo menos una vez por semana para ver cómo se va a comportar.

La Presidenta, Sra. Badilla López, confirma que es importante explorar para ver cuál es la causa real de las caídas, porque antes era complicadísimo ingresar a la web del Banco, de pronto cambiaron la plataforma y se hizo súper amigable, ya no tenían tantos problemas para ingresar, pero últimamente sí ha estado presentando bastantes intermitencias y lo más importante aquí es tener claras cuáles son las razones de la situación.

Es importante no solo para efectos de informar a la Junta Directiva, pero sí para el manejo y el abordaje de la situación. Si es un canal, en la medida de lo posible se debe tener al 100%.

Agradece la información.

ARTÍCULO 4

3.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, informa que en las noticias de la semana pasada, le saltó la inquietud al leer un pequeño texto donde mencionaban al Banco Popular y hablaban también del secreto bancario.

Desea consultar si han hecho algo al respecto, si han determinado cuáles eran los funcionarios que se vieron involucrados, cuáles son las acciones o por lo menos que presenten un informe, porque cuando se hablaba del secreto bancario y salen en los periódicos, en algún momento les revienta la situación y deben manejarlo con mucho cuidado, porque aquí deben tenerlo en conocimiento.

Lo expone acá en Junta Directiva de manera precisa para ver exactamente qué están haciendo, si se ha reconsiderado o si se ha hecho alguna acción en relación con el tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que si se refiere a las noticias de la se semana pasada, indica que el punto 3.1 viene dedicado a eso, es el informe que presentará la Gerencia.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, explica que es en otro momento, otro tema que se habló del secreto bancario y en una de las cosas apareció también el Banco Popular. Era una reseña muy pequeña pero piensa que de una u otra forma deben estar alertas en relación con

el tema. Solo desea saber qué han hecho y si se ha visto o no se ha visto. Y no es relacionado con lo que viene en el informe, sino que apareció en otra noticia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, manifiesta que vio, en relación con el tema del cemento, que alegaban la posibilidad de demandar al BCR por el tema del secreto bancario, no vio nada del Banco Popular. Sería cuestión de revisarlo.

ARTÍCULO 5

El Director, Sr. Espinoza Guido, desea exponer dos puntos, el primero, para seguir con el tema que planteó la Sra. Villegas Alvarado, pero ya posicionados en las noticias que fueron dadas a conocer hoy sobre ciertos allanamientos hechos en diferentes instancias y que tienen que ver, aparentemente, con actos de corrupción de empresas relacionadas con el campo de la construcción.

Quisiera consultar al Sr. Rodríguez Calderón si, de manera proactiva, se ha hecho algún tipo de revisión respecto a si estas empresas mencionadas tienen alguna relación, ligamen o cuentas, etc., con el Banco Popular, porque eventualmente también ahí se indicaba por parte del Director del OIJ que esto podría implicar eventualmente levantar el secreto bancario.

Particularmente le gustaría, como Director, saber cómo está esa situación con el Banco. Si se requiere tiempo para eso, no hay ningún problema, nada más que le gustaría dejarlo planteado como una preocupación como miembro de la Junta Directiva Nacional y, por supuesto, como parte de los sectores que también forman parte de la Asamblea de Trabajadores. Ese es el primer tema.

El segundo tema ya lo adelantó un poco el miércoles pasado y tenía que ver con la capacitación-taller que tuvieron el miércoles. Confirma que quedó con algunas inquietudes respecto de ese taller, del cual no terminó tan satisfecho como sí terminó en la charla del lunes pasado, que le pareció una muy buena charla, muy bien dictada y que particularmente valoró muchísimo.

Sin embargo, el taller no le gustó y no le agradó por lo que ya mencionó, e ignora si estos talleres o capacitaciones se están haciendo de manera coordinada con la parte de la organización que, según entiende, está a cargo del proceso de transformación digital.

Le gustaría tener los comentarios del Gerente General al respecto y esto porque, definitivamente, no se sintió muy bien con la exposición a la que fue sometida la Junta Directiva Nacional por detalles que ya expresó el miércoles pasado relacionados tal vez con alguna improvisación, con falta de compartir de previo herramientas tecnológicas que se iban a necesitar y al frente de todas las personas, tanto del Banco Popular como de las Sociedades Anónimas, le parece que la Junta Directiva tuvo una exposición innecesaria y que pudo haber terminado tal vez en algunas conclusiones no necesariamente correctas por parte de la comunidad del Banco.

Le gustaría saber si se responde a un plan completamente elaborado y coordinado por las diferentes áreas que entienden este tema, porque sí le pareció un poco disociado, sinceramente, es su impresión e ignora si los Directores opinan lo mismo, pero se sintió un poco desubicado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, con respecto de lo que externa el Sr. Espinoza Guido, efectivamente, ya les llegó el levantamiento del secreto bancario, fue inmediato y ya hizo una solicitud para que se haga una revisión de todas estas personas y empresas, y sí tiene personas físicas identificadas con operaciones con el Banco Popular.

Todavía no tiene el detalle, pero sí tiene el nombre de tres personas y ya se está revisando cuál es el nivel de servicios que tenían.

Reitera que les llegó el levantamiento bancario y se tienen mapeadas esas tres personas para hacer la revisión que corresponde.

Con respecto de la charla-taller, había mencionado que era solo para la Junta Directiva Nacional y lo reiteró el lunes. Cuando llegó a la charla, también se llevó la sorpresa de que estuvieran invitados todos y, de hecho, lo mencionó al inicio, pero tal vez le faltó más precaución y verificar que efectivamente fuera solo la Junta Directiva Nacional.

Le pareció feo decirles que ya no asistieran y se decidió que vieran el esquema que se usa que puede ser de valor, tal vez no puedan participar pero sí lo pueden ir viendo, ir meditando y reflexionando cómo es ese proceso.

Este taller igualmente se le imparte a los Directores, que ya terminó y se pretende unir esto y hacer la parte de la visión de la transformación digital de acuerdo con el modelo que van a seguir para poder diagnosticar dónde están hoy y a partir de eso ver cuáles son las brechas que tienen, y poder trabajar en las brechas, porque igualmente siente que no lo tenían tan claro.

La idea es seguir soportándose en este proceso.

Afirma que la metodología en sí ya se ha vivido en otras ocasiones, en otras capacitaciones, pero a futuro pondrá el cuidado y el mayor detalle para este tipo de cosas.

No creyó en realidad que se fueran a enfrentar a una situación de este tipo, no lo percibió. Se tomaron las precauciones para que no pasara, pero cuando estaban ahí lamentablemente no fue lo que sucedió y para futuro lo harán de un modo diferente.

Harán la prueba, se revisará la herramienta que van a utilizar, que de previo todos estén alineados y que tengan el mismo idioma, en español, que le parece que es una necesidad absoluta porque es el idioma nuestro; cuando se va a negociar se negocia en el idioma propio, no en otro.

Toma nota, le da pena que haya pasado eso. Lo advirtió pero le faltó verificar que efectivamente se invitara solo a las personas que correspondía.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la explicación, pero le faltó explicar si están alineados con el mapa y la planificación completa del tema.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, al respecto, manifiesta que se tiene una ruta establecida, igual que en innovación, y lo que están definiendo acá, en esa ruta que llevan, en el análisis que están haciendo con Gartner, es poder hacer el cotejo para ver si la ruta que llevan es la correcta o si se requiere ajustes al plan que ya se tiene definido. Eso tanto para innovación como para transformación digital.

Vale citar que las empresas citadas que van delante tienen muchos años de estar a la vanguardia en este proceso. De hecho, de las conversaciones mantenidas con Gartner, la cooperativa que mencionaron, el nivel de licenciamiento que tenían era un nivel similar al que se propuso como una evaluación. No era la recomendación final pero sí es una de las propuestas que se tenía para valorar y el avance que ellos claramente describen es la forma en que han tenido un licenciamiento para el nivel de Gerencia, un licenciamiento para la parte técnica, un licenciamiento para innovación y ese licenciamiento les ha permitido, a lo largo de este tiempo, poder ir desarrollándose de un modo bastante positivo.

El gran reto que tienen, como en muchas de las tareas, es cómo acortar los plazos porque no es bonito que les digan que están en una cuarta posición. Se detallan los cuatro, dos bancos estatales, uno privado y el Banco Popular, no citan el resto, pero reconoce que el Banco Popular debería estar dentro de los primeros claramente y lo que se debe hacer es ser constantes y la idea de validar la ruta que se había definido anteriormente es esa, validarla para ver cuáles ajustes hay que hacer y poder orientar los esfuerzos ahí para que no se pierdan.

El Director, Sr. Espinoza Guido, afirma que su preocupación, siendo transformación digital uno de los cinco ejes estratégicos, quizás se perdió en algún momento y no recuerda si la Gerencia replanteó la forma o el plan.

No recuerda haber escuchado un replanteamiento de lo que ya se ha visto y aprobado acá, y recuerda un plan y las personas que estaban al frente. Si eso cambió, considera que debieron haberlo conocido y si se conoció y no lo recuerda, pues es su culpa, pero sí le parece que deben estar todos alineados y, de verdad, no llevarse las sorpresas en medio de un ejercicio que no sabía ni para dónde irían a dar.

Asegura que las dificultades tecnológicas y el tema del idioma se resuelven, pero con el alineamiento estratégico deben estar absolutamente todos en el mismo canal.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que no se ha cambiado, esto los lleva a ver cuáles son los ajustes que deben hacer. Lo mismo en innovación, continúan en la misma ruta, pero la idea es que con Gartner se valide lo que están haciendo y a partir de ahí se ajuste lo que sea necesario ajustar.

Esa es la idea que se tiene con Gartner, que pueden beneficiarse de la expertiz que tienen como empresa asesora, que les puedan apoyar con una visión externa y que les digan por dónde deben ajustar el planteamiento y orientarlos.

Por eso el objetivo era determinar hacia dónde van, cuál era la visión de la Junta Directiva y hacia dónde querían ir; para después contrastarlo también contra la posición que se ve a lo interno y a partir de ahí, hacer los ajustes.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por atendido el acuerdo Acd-150 Art- 8, sesión JDN -5805-2021.

2. Aprobar la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, bajo la figura de una sociedad de responsabilidad limitada.

3. Instruir a la Administración que gestione la fuente de financiamiento para definir el monto de su capital social, en forma de aporte de cuotas, así como cualquier otro que se necesite, en lo relativo a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, bajo la figura de una sociedad de responsabilidad limitada.

4. Presentar a la Junta Directiva Nacional, en un plazo de tres meses, la propuesta formal para proceder con la solicitud de autorización al Banco Central para el Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, bajo la figura de una sociedad de responsabilidad limitada.

5. Solicitar a la Administración mantener informada a esta Junta Directiva trimestralmente sobre el avance del plan de trabajo aprobado para el Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular.

6. Presentar los planes de mitigación de los riesgos esbozados en esta sesión en torno a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, a efecto de que se gestionen de la mejor forma.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"1. Dar por atendido el acuerdo Acd-150 Art- 8, sesión JDN -5805-2021.**
>
> **2. Aprobar la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, bajo la figura de una sociedad de responsabilidad limitada.**
>
> **3. Instruir a la Administración que gestione la fuente de financiamiento para definir el monto de su capital social, en forma de aporte de cuotas, así como cualquier otro que se necesite, en lo relativo a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, bajo la figura de una sociedad de responsabilidad limitada.**
>
> **4. Presentar a la Junta Directiva Nacional, en un plazo de tres meses, la propuesta formal para proceder con la solicitud de autorización al Banco Central para el Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, bajo la figura de una sociedad de responsabilidad limitada.**
>
> **5. Solicitar a la Administración mantener informada a esta Junta Directiva trimestralmente sobre el avance del plan de trabajo aprobado para el Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular.**
>
> **6. Presentar los planes de mitigación de los riesgos esbozados en esta sesión en torno a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, a efecto de que se gestionen de la mejor forma". (502)**

ACUERDO FIRME.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, expresa que, en su caso, se opone a la firmeza de este acuerdo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, destaca que es un tema estratégico, por tanto, el aporte y el compromiso de todos permitirá un resultado positivo para que el Banco Popular pueda disminuir las brechas en obsolescencia y tener más oportunidades para ofrecer un mejor servicio a sus usuarios y clientes.

Agradece a la Gerencia General por todo el trabajo realizado hasta el momento.

Al ser las **diecinueve horas con treinta y seis minutos**, finalizan su participación virtual el Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Olman Calvo Cedeño; la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla; el Jefe de la División Corporativa de Tributos, Sr. Michael Chaves Ramírez; el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, y el Jefe del Área de Análisis Financiero, Sr. Víctor Sánchez Ulate.

ARTÍCULO 8

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5835 hasta las 7:40 p. m., a fin de avanzar en la agenda aprobada para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5835 hasta las 7:40 p. m., a fin de avanzar en la agenda aprobada para esta sesión". (503)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

5.2.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se remite a consulta el proyecto de modificación puntual al *Reglamento de Información Financiera.* (Ref.: Oficio CNS-1665/07 y CNS-1666/06)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio CNS-1665/07 y CNS-1666/06, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se remite a consulta el proyecto de modificación puntual al *Reglamento de Información Financiera*.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio CNS-1665/07 y CNS-1666/06, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se remite a consulta el proyecto de modificación puntual al *Reglamento de Información Financiera*". (506)

ARTÍCULO 10

5.3.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se remite a consulta el proyecto de modificación parcial al *Reglamento General de Auditores Externos* y de reforma al artículo 19 del *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*, así como a los *Lineamientos para la inscripción en el registro de auditores externos y actualización de información.* (Ref.: Oficio CNS-1665/08 y CNS-1666/07)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio CNS-1665/08 y CNS-1666/07, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se remite a consulta el proyecto de modificación parcial al *Reglamento General de Auditores Externos* y de reforma al artículo 19 del *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*, así como a los *Lineamientos para la inscripción en el registro de auditores externos y actualización de información*.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio CNS-1665/08 y CNS-1666/07, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se remite a consulta el proyecto de modificación parcial al *Reglamento General de Auditores Externos* y de reforma al artículo 19 del *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*, así como a los *Lineamientos para la inscripción en el registro de auditores externos y actualización de información*". (507)

ARTÍCULO 11

5.4.- La Sra. Sofía Zúñiga Chacón, Secretaria General a.i., de la Junta Directiva del Banco Nacional de Costa Rica, comunica la reelección de los directores Jeannette Ruiz Delgado, Marvin Arias Aguilar y Rodolfo González Cuadra, en los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario de ese órgano colegiado, respectivamente, para el período comprendido entre el 1° de junio del 2021 y el 31 de mayo del 2022. (Ref.: Nota 10 de junio de 2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibida la nota 10 de junio de 2021, suscrita por la Sra. Sofía Zúñiga Chacón, Secretaria General a.i., de la Junta Directiva del Banco Nacional de Costa Rica, mediante la cual comunica la reelección de los directores Jeannette Ruiz Delgado, Marvin Arias Aguilar y Rodolfo González Cuadra, en los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario de ese órgano colegiado, respectivamente, para el período comprendido entre el 1° de junio del 2021 y el 31 de mayo del 2022.

2. Solicitar a la Secretaría General que remita, de parte de esta Junta Directiva, una nota donde se expresen los deseos de éxito a los señores Jeannette Ruiz Delgado, Marvin Arias Aguilar y Rodolfo González Cuadra, por motivo de su reelección en los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario de la Junta Directiva del Banco Nacional de Costa Rica.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"1. Dar por recibida la nota 10 de junio de 2021, suscrita por la Sra. Sofía Zúñiga Chacón, Secretaria General a.i., de la Junta Directiva del Banco Nacional de Costa Rica, mediante la cual comunica la reelección de los directores Jeannette Ruiz Delgado, Marvin Arias Aguilar y Rodolfo González Cuadra, en los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario de ese órgano colegiado, respectivamente, para el período comprendido entre el 1° de junio del 2021 y el 31 de mayo del 2022.**
>
> **2. Solicitar a la Secretaría General que remita, de parte de esta Junta Directiva, una nota donde se expresen los deseos de éxito a los señores Jeannette Ruiz Delgado, Marvin Arias Aguilar y Rodolfo González Cuadra, por motivo de su reelección en los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario de la Junta Directiva del Banco Nacional de Costa Rica".** **(508)**

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 5836

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS** 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 CUARENTA Y CINCO MINUTOS** del **MIÉRCOLES DIECISÉIS DE JUNIO 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; el Director, Sr. Mario Campos Conejo; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; y la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se comprueba el cuórum y al estar todos los Directores presentes, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5834.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

4.2.- Asuntos de Comisiones

Comité Corporativo de Riesgo

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, los Resultados de la clasificación de la cartera de crédito, según SGF-2584. (Ref.: CCR-21-ACD-174-2021-Art-5)

4.3.- Correspondencia Resolutiva

4.3.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita autorizar la asignación de contenido presupuestario por un monto de ¢23.000.000.00 (veintitrés millones de colones) a la partida presupuestaria 010404 Servicios en Ciencias Económicas y Sociales. (Ref.: Acuerdo 11-691-2021)

4.3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, solicita a la Junta Directiva Nacional, un informe detallado sobre las causas, áreas responsables y medidas tomadas en relación con las fallas en la prestación de los productos y servicios que presenta la plataforma tecnológica del Banco. (Ref.: Acuerdo 8-692-2021)

5.1.- La Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, se refiere a lo solicitado por la Junta Directiva Nacional, en la sesión ordinaria n.°5823, acuerdo n.°374, en relación con el plan de desarrollo y cierre de brechas de los señores Marvin Rodríguez Calderón y Juan Francisco Rodríguez Fernández. (Ref.: Oficio DIRCH-911-2021 y DIRCH-904-2021)

5.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que se procedió con la actualización en el sistema CAR-SI de los acuerdos detallados en el oficio GGC-344-2021, correspondientes a los de tipo Acción Administrativa de los años 2018 y 2019 y se informa que únicamente quedan en proceso dos acuerdos en proceso de atención, pero que están debidamente actualizados en el sistema. Lo anterior, en atención al acuerdo No. 207 JDN inciso 2-a, Artículo 9 de la sesión No. 5809. (Ref.: Oficio GGC-780-2021)

5.3.- El Sr. Roger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, remite para conocimiento, la Guía Consolidada de Responsabilidades de la Junta Directiva y Fiscalía de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A. (Ref.: Oficio PEN-504-2021)".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5834.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que en la página 5, líneas 38 y39, la redacción no consigna correctamente lo indicado, por lo que debe leerse: *cree que el Banco no va a salir adelante con gastos tan altos en el negocio de intermediación financiera.*

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber más observaciones, mociona para:

Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5834, celebrada el 9 de junio del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5834, celebrada el 9 de junio del 2021". (512)

ARTÍCULO 3

2. Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que hoy tuvieron una reunión con la Gerencia y la Presidencia de Popular SAFI. Se ha hecho un esfuerzo grande para alinear mucha de la forma de trabajo a fin de aprovechar las economías de escala y negocios conjuntos.

Indica que es importante tener clara la dinámica general del logro de utilidades de las sociedades anónimas en relación con algunas decisiones que se toman en el Banco.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que mensualmente se reúnen con las sociedades anónimas, donde participa la gerencia y la presidencia tanto de la sociedad como del Banco, con el propósito de ir coordinando aspectos importantes y necesarios.

Un tema recurrente con Popular SAFI ha sido el tema del edificio, se ha indicado que se va en plazo, que se mantiene la fecha para diciembre del 2024, que se hará una reunión para mostrar en planos dónde están ubicados, las áreas con las que se contaría, y que así se sientan partícipes de esta actividad, pues hasta hoy no ha sido así.

Asimismo, se ha analizado la estrategia para bajar costos en alquileres y en función del teletrabajo valorar la posibilidad de que la SAFI pueda buscar un sitio más barato dentro del mismo edificio, en el mismo espacio de Popular Valores; esta es una iniciativa que se viene analizando también con Popular Seguros y Popular Pensiones, ahí se puede generar economías interesantes, obviamente sin afectar el tema operativo.

Otro tema estratégico es el de TI, por ejemplo, el *datacenter* de la SAFI está ubicado en Torre Mercedes y el sitio contingente en la Bolsa Nacional de Valores, y la pregunta es por qué no trasladar el *datacenter* al Monte de Piedad, donde tiene todas las condiciones, no es un tema de costos, sino de seguridad.

Un tema importante es que el Banco va a disminuir las tasas de interés de cuentas corrientes y cuenta naranja, donde la SAFI y Popular Pensiones tienen fondos importantes y esto tiene un impacto en la rentabilidad que vienen generando.

El año pasado se pagó una rentabilidad bastante buena en función de la situación y de mantener la liquidez, y han venido en un proceso gradual de disminución de tasas de interés que ha provocado, en la balanza, como lo equiparó Popular SAFI, bajar la comisión por administración para mantenerse competitivos y mantener el liderazgo en rentabilidad, pero eso tiene un impacto en su proyección de utilidades de ₡500 millones al año y se les está avisando que se está analizando un nuevo ajuste, por lo que esto tiene un impacto en su utilidad.

También se mencionó en la reunión el apoyo que se le da a la Sociedad desde el punto de vista de TI, canales, desarrollo de la *app*, apoyo en el diseño de la página web y todo esto corresponde a elementos que no se ven y son esfuerzos muy importantes que se están realizando desde el Banco para mejorar y potenciar cada una de las sociedades y así fue reconocido por la SAFI.

La Presidenta, Sra. Badilla López, por otra parte, comenta que se les incluyó a todos en la reunión que se tiene mañana con el Consejo de Sostenibilidad presidencial, para presentar la estrategia que ha venido trabajando la Subgerencia General de Negocios con las organizaciones de la economía social.

Agradece a quienes puedan participar.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que se excusó pues tiene un compromiso laboral en horas de la mañana; de terminar antes, podría unirse.

El Director, Sr. Espinoza Guido, señala que ya confirmó su participación, aunque un poco traslapada con el Congreso de Riesgos.

El Director, Sr. Campos Conejo, indica que también está participando en el Congreso de Riesgo, pero tratará de unirse a la reunión.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si la presentación la hará el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, como se hizo ante este Órgano Colegiado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde afirmativamente.

El Director, Sr. Espinoza Guido, sugiere que además de la presentación que se le realizó a esta Junta Directiva, le parece valioso posicionar al Banco adecuadamente en este enfoque de banca social, porque en buena medida parte de los recursos captados, especialmente el muy comentado 0,25% se debe justificar, y de cara a una nueva batalla que podrían tener en el Congreso, considera que un adecuado posicionamiento, con una audiencia tan importante, les puede ayudar.

La Presidenta, Sra. Badilla López, finalmente, propone tomar el acuerdo para dar por recibida la capacitación en la cual participaron antes de comenzar esta sesión.

Mociona para:

Dar por recibida la capacitación sobre gobierno corporativo denominada *Roles y Responsabilidades de las partes interesadas internas*, brindada por la empresa KPMG el 16 de junio de 2021 de 16:00 a 17:30.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibida la capacitación sobre gobierno corporativo denominada *Roles y Responsabilidades de las partes interesadas internas*, brindada por la empresa KPMG el 16 de junio de 2021 de 16:00 a 17:30".** **(513)**

ARTÍCULO 5

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5836 hasta las 7:13 p. m., a fin de avanzar en la agenda aprobada para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5836 hasta las 7:13 p. m., a fin de avanzar en la agenda aprobada para esta sesión".** **(510)**

ACUERDO FIRME.

Se une nuevamente a la sesión el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, al ser las **dieciocho horas con cincuenta y siete minutos.**

ARTÍCULO 6

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, los Resultados de la clasificación de la cartera de crédito, según el oficio SGF-2584. (Ref.: CCR-21-ACD-174-2021-Art-5)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que este es el informe de seguimiento que exige la Sugef, sobre clasificación de la cartera según nivel de riesgo.

Destaca que con corte a mayo se tiene un total de ₡169.000 millones ubicado en el rango de Alto no viable, lo cual representa aproximadamente el 6,5% de la cartera; mucho es operación en categoría E. Antes de la pandemia este rubro representaba un 3,5% y cuando se envió el primer reporte era de 5,9%.

Lo que preocupa es la parte de crédito empresarial pymes, pues del total del saldo de cartera en pymes, ₡232.000 millones, poco más del 35% está clasificado en Alto no viable.

En consumo, hay ₡50.000 millones ubicados en ese nivel, y algo similar sucede en vivienda, pero la inquietud es lo que está sucediendo en crédito empresarial, que no solo se presenta en la pandemia sino en los años precedentes se mostraban indicadores fuera del apetito en esa línea.

En los últimos cuatro meses hay movimientos en saldos de riesgo Bajo, que cae en ₡4.000 millones; Medio aumenta en ₡5.000 millones; Alto viable se reduce en ₡17.000 millones y Alto viable aumenta en ₡8.528 millones

Viendo la cartera en perspectiva durante los 8 informes que se lleva, la cartera Alto no viable es la única que muestra un crecimiento tanto en términos de participación de cartera como absolutos; pues se pasó de ₡158.000 millones a ₡169.000 millones; sin embargo también tuvieron niveles con saldos más altos a principios de año.

En las demás carteras el saldo más bien ha disminuido.

En términos de la evaluación de la estrategia de cobro, señala que la gestión de cobro se centra fundamentalmente en aquellas operaciones que tienen más de 31 días de atraso hasta 120 días, luego ya se procede al cobro judicial.

En mayo se lograron arreglos de pago por el orden de los ₡22.000 millones, distribuidos en 1.907 operaciones y 1558 clientes.

El otro reporte se refiere a la eficacia en términos del indicador de mora mayor a 90 días. Lo que se estableció fue definir un meta para el mes, para cada una de las líneas de producto; expresa que solo en vehículos no se logró la meta.

En el Comité se comentó en detalle sobre el tema asociado al nivel del saldo de la cartera no viable, ciertamente no se tiene certeza de qué porcentaje de esa cartera podía materializar un incumplimiento, de ahí que el Comité solicitó una construcción de escenarios, tanto a la Dirección Corporativa de Riesgos como a la Subgerencia General de Operaciones, de tal manera que se pueda tener alguna idea de cómo podrían afectarse distintos indicadores del Banco.

Insiste en que uno de los temas que más llamaron la atención es el de la concentración relativa tan fuerte en crédito empresarial, pues si se compara respecto al total del saldo presenta un porcentaje mayor al 30%.

El Director, Sr. Espinoza Guido, expresa que este es un informe de requerimiento normativo, que atiende el Comité Corporativo de Riesgo dentro de sus funciones, pero para efectos de la Junta Directiva cabe hacer notar que a pesar de que los indicadores, en su gran mayoría, se ven con alguna estabilidad, preocupa sobremanera que haya un porcentaje tan importante (6,5%-7%) de la cartera con una probabilidad altísima de dudosa recuperación.

En vista de esa preocupación, se ha solicitado a la Administración los planes de acción correspondientes para poder evaluar si son suficientes en materia de la mitigación de los riesgos; ese es el aporte adicional que podría hacer el Comité, aparte de mucho análisis efectuado al respecto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que el esfuerzo que se viene haciendo en toda la gestión, a nivel de arreglos de pago y que tiene un indicador de mora mayor a 90 días de 2,73%-2,74% es producto de los equipos de trabajo generados y aprobados por servicios especiales por parte de esta Junta Directiva.

La tarea no termina, si bien se llevan buenos números el gran reto es mantenerlos y determinar qué va a suceder con esa cartera, cuál se podrá recuperar y cuál no, lo cual irá en función de la reincorporación de las personas a los trabajos y la reactivación de las empresas.

Así pues, la medida aprobada por la Junta Directiva está dando resultados, pero, reitera, la tarea no termina.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que en el Comité se habló de profundizar en el análisis y determinar con mayor claridad los segmentos de cartera que podrían presentar mayores inconvenientes en la recuperación.

Mociona para:

1. Aprobar el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a mayo 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 mayo 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 mayo 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, Mayo de 2021				
Cliente	**Tipo de Crédito**	**Crecimiento Mora**	**Meta**	**Cumplimiento**
Personas físicas	Consumo	2 646 422 266	4 448 817 320	100,00%
	Vivienda	- 100 566 133	981 939 076	100,00%
	Vehículos	8 621 207	8 165 588	94,72%
	Tarjetas de crédito	- 113 504 756	585 264 532	100,00%
	Partes Relacionadas	- 11 908 826	-	0,00%
	Empresarial	-		100,00%
	Total	**2 429 063 758**	**6 024 186 515**	**100,00%**
Sector financiero		355 578 365		0,00%
Empresarial		- 1 521 816 593	500 000 000	100,00%
Corporativo		498 367		0,00%
Sector público		-		100,00%
Banca desarrollo		- 6 993 086	1 438 072 709	100,00%
Total general		**1 256 330 812**	**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 mayo de 2021". (511)
(Ref.: CCR-21-ACD-174-2021-Art-5)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

5.1.- La Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, se refiere a lo solicitado por la Junta Directiva Nacional, en la sesión ordinaria n.°5823, acuerdo n.°374, en relación con el plan de desarrollo y cierre de brechas de los señores Marvin Rodríguez Calderón y Juan Francisco Rodríguez Fernández. (Ref.: Oficio DIRCH-911-2021 y DIRCH-904-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibidos los oficios DIRCH-911-2021 y DIRCH-904-2021, mediante los cuales se atiende lo requerido en el acuerdo 374 de la sesión ordinaria 5823, en relación con el plan de desarrollo y cierre de brechas de los señores Marvin Rodríguez Calderón y Juan Francisco Rodríguez Fernández.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Dar por recibidos los oficios DIRCH-911-2021 y DIRCH-904-2021, mediante los cuales se atiende lo requerido en el acuerdo 374 de la sesión ordinaria 5823, en relación con el plan de desarrollo y cierre de brechas de los señores Marvin Rodríguez Calderón y Juan Francisco Rodríguez Fernández". (514)

ARTÍCULO 8

5.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que se procedió con la actualización en el sistema CAR-SI de los acuerdos detallados en el oficio GGC-344-2021, correspondientes a los de tipo Acción Administrativa de los años 2018 y 2019 y se informa que únicamente quedan en proceso dos acuerdos en proceso de atención, pero que están debidamente actualizados en el sistema. Lo anterior, en atención al acuerdo No. 207 JDN inciso 2-a, Artículo 9 de la sesión No. 5809. (Ref.: Oficio GGC-780-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-780-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que se procedió con la actualización en el sistema CAR-SI de los acuerdos detallados en el oficio GGC-344-2021, correspondientes a los de tipo Acción Administrativa de los años 2018 y 2019 y se informa que únicamente quedan en proceso de atención dos acuerdos, pero que están debidamente actualizados en el sistema.

Lo anterior, en atención al acuerdo n.º 207 JDN inciso 2-a, Artículo 9 de la sesión 5809.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-780-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica que se procedió con la actualización en el sistema CAR-SI de los acuerdos detallados en el oficio GGC-344-2021, correspondientes a los de tipo Acción Administrativa de los años 2018 y 2019 y se informa que únicamente quedan en proceso de atención dos acuerdos, pero que están debidamente actualizados en el sistema.**
>
> **Lo anterior, en atención al acuerdo n.º 207 JDN inciso 2-a, Artículo 9 de la sesión 5809".** (515)

ARTÍCULO 9

5.3.- El Sr. Roger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, remite para conocimiento, la Guía Consolidada de Responsabilidades de la Junta Directiva y Fiscalía de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A. (Ref.: Oficio PEN-504-2021)".

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio PEN-504-2021, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, remite para conocimiento y en atención al acuerdo JDPP-643-Acd-278-2021-Art-5, tomado por la Junta Directiva de Popular Pensiones, la Guía Consolidada de Responsabilidades de la Junta Directiva y Fiscalía de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio PEN-504-2021, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, remite para conocimiento y en atención al acuerdo JDPP-643-Acd-278-2021-Art-5, tomado por la Junta Directiva de Popular Pensiones, la Guía Consolidada de Responsabilidades de la Junta Directiva y Fiscalía de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A.".** (516)

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5837

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE** 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 SIETE MINUTOS** del **LUNES VEINTIUNO DE JUNIO 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; el Director, Sr. Mario Campos Conejo; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; y la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Al ser las **dieciséis horas con treinta y siete minutos**, inicia su participación virtual el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se comprueba el cuórum y al estar todos los Directores presentes, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5835.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Gerencia General.

4.2.- Asuntos de Comisiones

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para su conocimiento, el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a abril de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-20-ACD-164-2021-Art-4)

4.3.- Correspondencia Resolutiva

4.3.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita autorizar la asignación de contenido presupuestario por un monto de ¢23.000.000.00 (veintitrés millones de colones) a la partida presupuestaria 010404 Servicios en Ciencias Económicas y Sociales. (Ref.: Acuerdo 11-691-2021)

4.3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, solicita a la Junta Directiva Nacional, un informe detallado sobre las causas, áreas responsables y medidas tomadas en relación con las fallas en la prestación de los productos y servicios que presenta la plataforma tecnológica del Banco. (Ref.: Acuerdo 8-692-2021)

4.4.- Criterios Asesor Legal

4.4.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva, emite criterio en atención al acuerdo de JDN-5830-Acd-448-2021-Art-6 sobre 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. (Ref.: Oficio AJD-083-2021)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario General ad-hoc del Banco Central de Costa Rica, informa que se dispuso en firme mantener el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 0,75% anual y continuar con una postura de política monetaria expansiva y contracíclica. (Ref.: Oficio JD-6006/10)"

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5835.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, menciona que en la página 37, renglón 40, en una intervención de él se escribió lo siguiente: "la nueva empresa no debe ser una Sociedad Anónima igual…", lo correcto sería "la nueva empresa debe ser una Sociedad Anónima igual que las otras Sociedades". Pide eliminar el "no".

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber más observaciones, mociona para:

Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5835, celebrada el 14 de junio del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria No. 5835, celebrada el 14 de junio del 2021". (522)

ARTÍCULO 3

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que ella se reunió con las Superintendencias para analizar diferentes temas de cumplimiento regulatorio.

Espera que este tema también se pueda valorar en la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial.

Indica que en dicha reunión le preguntaron acerca de los filtros implementados en el Banco para las Organizaciones de la Economía Social Solidaria no solo en cuanto a la legitimación de capitales sino también en el financiamiento del terrorismo y de armas de destrucción masiva.

Asegura que desconoce ese tema y considera oportuno analizar esa información en la Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial y, posteriormente, presentarlo a esta Junta Directiva para que todos conozcan al respeto.

Es necesario estar al tanto de esas temáticas y asumir un estricto cuidado, principalmente por la coyuntura actual del país y del mundo, pues se podría creer que el financiamiento al terrorismo en Costa Rica no ocurre, pero es mejor prevenir y conocer los mecanismos que utilizan esas estructuras para infiltrarse en todo el sistema financiero.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pide que también desde el área de Cumplimiento se presente un estudio de cuáles esfuerzos se han hecho para aplicar la normativa a esas Organizaciones.

Se compromete a analizar el tema en el Comité de Cumplimiento del Banco Popular.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que no se tomará un acuerdo al respecto, pero sí queda como una tarea para que sea de análisis dentro de cada uno de los Órganos mencionados.

ARTÍCULO 4

2.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita que la próxima sesión de esta Junta Directiva no sea el miércoles 23 de junio de 2021.

Detalla que han recibido varias capacitaciones seguidas, además el jueves 24 de junio de 2021 participarán en una capacitación de 08:00 a. m. a 12:00 m. sobre la Ley 7786.

Pregunta si están de acuerdo con esa propuesta y añade que en reunión con el Secretario General corroboraron que sí es posible omitir esa sesión y atender los temas el próximo lunes 28 de junio de 2021.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, solicita que le indiquen cuál es la justificación para no convocar a una sesión para el próximo miércoles 23 de junio de 2021.

La Presidenta, Sra. Badilla López, explica que han participado en diferentes capacitaciones y, sumado a lo anterior, el jueves 24 de junio de 2021 también recibirán una capacitación de 08:00 a. m. a 12:00 m. sobre la Ley 7786.

Asimismo, por no tener temas urgentes pendientes de atender, los puntos de agenda se podrían analizar el lunes 28 de junio y el miércoles 30 de junio de 2021. Por tanto, mociona para:

No realizar sesión el día miércoles 23 de junio del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"No realizar sesión el día miércoles 23 de junio del 2021".** **(517)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

4.2.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para su conocimiento, el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a abril de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-20-ACD-164-2021-Art-4)

El Director, Sr. Espinoza Guido, menciona que en el informe con corte a abril hay observaciones bastante relevantes y le preocupan algunos temas específicos, por ejemplo, algunos indicadores fuera del apetito de riesgo, requerimientos en el tema del indicador de liquidez estructural, que debe ser revisado. Además, un nivel de apalancamiento superior al límite establecido por la normativa.

En realidad, se trata de temas de interés y extrema delicadeza que deben ser conocidos y atendidos.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, señala que su informe es con corte a abril, advierte que se centrará en los aspectos más relevantes tal como consideró el Comité Corporativo de Riesgo que esta Junta Directiva los tenga presentes. Especialmente se trata de normas que están en proceso de implementación y algunos elementos asociados con riesgo operativo, por ejemplo, la parte de transformación digital, donde se hizo una revaloración de los riesgos que en su oportunidad fueron identificados.

Explica que con el fin de gestionar los riesgos se ha definido un conjunto de indicadores límites que tienen el propósito de ir observando cómo se comportan los distintos componentes del balance y si dichos comportamientos están dentro del apetito de riesgo.

Por tanto, mostrará con corte a abril, el estado de los distintos indicadores; en el caso del riesgo de crédito es donde se tiene la tercera parte de los indicadores fuera de apetito, se tiene un total de 29 indicadores, de los cuales 22 se encuentran dentro del apetito.

Recuerda que ahí también visualizan los indicadores de riesgo de contraparte de las sociedades anónimas y se tienen 5 en nivel de tolerancia y 2 en capacidad.

En lo que respecta al riesgo de liquidez, se tienen 2 indicadores que están fuera del apetito de riesgo; en el riesgo de mercado 2 indicadores se encuentran dentro del apetito y en el caso de riesgo cambiario hay 1 que se encuentra fuera de apetito, así como en el riesgo de tasa de interés hay 1.

De tal manera que, de los 60 indicadores de riesgo financieros que son monitoreados, se tiene un total de 11 fuera de apetito.

Indica que se destacan los más relevantes, por una parte, en la línea empresarial se tiene que el indicador de mora mayor a 90 días aumentó, en marzo estuvo ubicado en un 6,5%, fuera de apetito y aumentó ligeramente a un 5,54% en abril. Eso fundamentalmente en pymes.

En lo que respecta a la mora mayor a 90 días, para las líneas de persona física con actividad lucrativa -lo llamado personal empresaria- el nivel llegó aproximadamente a un 7%. Esto debido a los diferentes apoyos que se han venido dando debido a la pandemia.

Ciertamente son rubros relativamente bajos en relación con el total de la cartera, pero son números que deben ser monitoreados.

Por otra parte, se señaló el nivel de concentración, que son recursos que el Banco invierte en Popular SAFI que, si bien son una estrategia conglomeral, se debe cumplir con un límite normativo, que es el nivel máximo de concentración en el nivel de grupo vinculado, donde están cerca del 20% que exige la normativa. Se debe recordar que, en cumplimiento a dicha normativa, los llevaría a suspender las posibilidades de colocar recursos durante un mes.

Menciona que se tiene una estrecha vigilancia, pero es un tema por valorar y alinear de acuerdo con las perspectivas del negocio de Popular SAFI.

En torno a la cartera de crédito corporativa, hay tres operaciones de crédito que presentan atrasos mayores a 90 días, una de transporte que tiene 86 días de atraso y otra que tiene divisas cristianas.

En el nivel de los indicadores de riesgo operativo, se tiene que el primer indicador, que son de tipo cualitativo, es de relacionar el número de indicadores que están fuera del apetito entre el total de dichos indicadores, que en este caso el valor que refleja es que el 17% de los indicadores monitoreados están fuera del apetito, el indicador establecido como meta fue de un 5%.

En relación con el grado de madurez de Gobierno Corporativo de acuerdo con la metodología que se tiene, se muestra un nivel de riesgo bajo y estaría dentro del apetito.

Explica que otro indicador relacionado fundamentalmente con la forma como las Sociedades Anónimas y el Banco van cumpliendo con los objetivos estratégicos, al mes de abril arrojaron una calificación del 95,85%, de acuerdo con el indicador se debe contar una nota mayor al 95% para estar dentro de la zona de apetito y de 85% a un 95% estarían dentro del nivel de tolerancia.

Menciona, en lo referente al perfil de riesgo de proyecto, ha mejorado, está en el límite de lo que es el riesgo bajo, por tanto, dentro del apetito.

En lo que respecta al incumplimiento normativo, se tiene un nivel de incumplimiento de acuerdo con la metodología que aplica al área de un 14%, lo cual hace que esté fuera del apetito que sería un 5%, no más de ese porcentaje de la normativa que se monitorea en cada momento no aparezca como incumplida.

En la parte de riesgo reputacional, el indicador bajó un 3,75%, que por debajo del 5% está dentro del apetito, recuerda que se tiene una metodología para determinarlo.

En relación con los proyectos de ley que afecta al Conglomerado, también se tiene una metodología, que dependiendo del impacto en el patrimonio que tenga un proyecto en el caso de que sea aprobado, el nivel de avance que tiene dicho avance, por ejemplo, no sería igual un proyecto que recién inicie que uno que está en el Plenario.

Por tanto, se tienen ponderaciones con aproximadamente 10 factores, que finalmente los lleva a que, en el caso de lo que hoy está en la Asamblea Legislativa, el nivel de riesgo de acuerdo con la metodología que en su oportunidad fue conocida es un 0%, ubicándolo en apetito.

Señala que otro indicador importante son las caídas de los sistemas, donde en el mes se vieron las caídas que hubo del sistema y se comparan aquellas con una duración mayor de dos horas para restablecerlo. Si eso indicador supera el 5%, estaría en nivel de tolerancia, es decir, el margen definido como apetito, es que no más de un 5% de las caídas que se den en una ventana de tiempo, supere más de las dos horas para volver a su normalidad.

Otro indicador importante es el de las denuncias de clientes, que también está dentro del apetito, en el mes fue arrojado un valor del 0%.

En el nivel de los indicadores de riesgo operativo, tanto en el Banco Popular como en cada una de las Sociedades Anónimas, de acuerdo con la metodología, los llevó a un nivel de riesgo operativo dentro del apetito.

De tal manera que, si bien hay una serie de indicadores, tanto financieros como cualitativos que se encuentran dentro de su apetito y son la mayoría, ciertamente otros está fuera de ese nivel de apetito y representan un elemento por gestionar de acuerdo con la política de esta Junta Directiva, aquellos indicadores que se encuentren por encima del apetito deben contar con un plan de mitigación con su responsable y fechas de atención con el fin de volver el indicador a su normalidad o nivel de apetito.

Por otra parte, hará referencia a tres indicadores que después de la crisis del 2008, se identificó en general que el sistema financiero tenía niveles y calidades de capital para cubrir sus pérdidas.

En este sentido, se ha venido propiciando en el nivel de Basilea, cambios importantes que también han sido adaptados e incorporados a la normativa de Costa Rica, fundamentalmente los indicadores de liquidez, como es el índice de cobertura de liquidez, y está por publicarse el ratio de financiamiento estable neto, el cual mide un indicador de la liquidez estructural a un año; e igualmente los indicadores de solvencia, lo cual tiene que ver con los cambios del cálculo de capital regulatorio y el tema del apalancamiento.

Asegura que se tiene un esquema más complejo y también que demanda mayor capital.

Esta es la propuesta del Comité de Basilea, donde se aprecia que se tienen distintos componentes, hay un *Core* de capital con un nivel mínimo de 4,5%, un *Core* de capital de TIER I con 1,5% y un *Core* de capital del TIER II con un 2%. Esto lo lleva a tener un mínimo de 8%, que es lo que hoy está en la normativa de Basilea.

Añade que se están solicitando colchones adicionales de capital para cubrir esas potenciales pérdidas y en el caso de Basilea se habla de 2,5% de ese colchón de conservación de capital.

Hay uno anticíclico, hay que poner capital para cubrir los efectos de las fases del ciclo económico, este anda entre 0% a 2,5% y depende de cada Banco, y hay un último requerimiento de capital que estaría entre 2% y 4% que sería para aquellos bancos que tienen un impacto sistémico.

Este grupo de indicadores, el anticíclico y el sistémico, están orientados a lograr la estabilidad del sistema financiero en la economía, mientras que el nivel de requerimiento de capital, más la conservación de capital que en este momento lleva un nivel del 10,5%, tiene que ver con la solvencia de las entidades financieras.

De acuerdo con Basilea, eventualmente, un banco podría requerir tener el 17% de sus activos ponderados por riesgos cubiertos por capital.

Esta es la norma pero les interesa la de Sugef, nada más hace la comparación porque es importante.

Recuerda que el capital base antes se distribuía entre capital primario y el capital secundario. Esos conceptos desaparecen a raíz de la última modificación de la Sugef 3-06, la cual regula los niveles de capital.

Hará la comparación con Basilea y señala que les piden un requerimiento por banco sistémico -el Banco Popular definitivamente es sistémico- probablemente rondará con un requerimiento del 1,5% la participación relativa. Aún no está definido el proceso; de hecho, será gradual, pero es un colchón que no tenían y que ahora les requiere tener capital para cubrir esta condición.

Explica que con respecto del anticíclico, la Sugef no mete dentro del capital colchones para cubrir las variaciones del ciclo económico. Recuerda que tienen unas estimaciones anticíclicas y, en el caso de Costa Rica, en vez de tener un capital para cubrir las fases del ciclo económico, lo que se tienen son estimaciones y van directamente a resultados, no van a capital.

A nivel de conservación de capital, es el mismo dato de 2,5% y se aprecia que hay dos capitales, uno que es el capital nivel 1, que debe representar no menos de un 8%, y ese a su vez está compuesto por un capital común, nivel 1, que debe representar un 6,5% y un capital ampliado nivel 1 de 1,5%; la suma de esto lleva al 8%. Además, hay un capital nivel 2, que es un 2%.

Refiere que conjuntamente con el Sr. Rodríguez Calderón se ha venido discutiendo este tema a profundidad, esto es un impacto que tendrán hacia adelante, pero viendo la composición de los distintos componentes, por ejemplo, todo el tema de los aportes por incrementos de capital, que en el caso del Banco Popular sería del 0,25%, entraría en este componente denominado capital nivel 2.

En el nivel 1 entra el capital pago ordinario, la reserva legal, las utilidades acumuladas y las utilidades de periodo.

Antes, las utilidades acumuladas y las utilidades del periodo entraban al capital secundario, pero recuerda que había un mecanismo en donde se han venido aprobando ajustes en los cuales pasan capital secundario a capital primario con el fin de lograr que el indicador de suficiencia patrimonial se mantenga dentro de cierto rango.

Sabe que es un poco técnico y no es la idea profundizar, pero refiere que la inquietud que tenía el Comité es poder tomar en cuenta la actual política de capitalización, porque si bien en el corto plazo no les afectará y con la Gerencia se han construido escenarios que se están revisando, pero lo cierto es que en el tiempo podría comprometer el crecimiento del Banco.

Recuerda que a un banco, lo que le permite crecer es el capital. Si los activos ponderados por riesgos aumentan, aumenta el crédito, aumenta el portafolio de inversión, entonces se requiere mayor capital para cubrir ese riesgo y, si no se tiene ese capital, no podrá crecer.

Aquí es un tema que se señala y la Gerencia General Corporativa hará una propuesta al respecto, de la cual la Dirección Corporativa de Riesgo está aportando algunos insumos, que tiene que ver con el proyecto de ley que se ha anunciado referente al traslado del aporte patronal del 0,25% al régimen del IVM.

Lo anterior lo que implicaría es que en el futuro, para poder crecer tendría solamente la parte de las utilidades.

Ahora, con respecto de las utilidades recuerda que el 65% ya está de alguna manera comprometido. De cada nivel de utilidades que se genera cada año, solamente se puede utilizar para capitalizar y, por ende, para financiar el crecimiento del Banco a futuro, apenas el 35%.

Recuerda que hace algunos meses se presentó ante la Junta Directiva una política de capitalización, la idea es revisar esa política de capitalización. Para ello se están elaborando escenarios que se están revisando con la Gerencia General para tratar de cuantificar cuál sería el impacto, hasta dónde les puede llegar el combustible, si a 10 o 15 años, bajo un escenario estático de no hacer nada.

Se requiere realizar un cálculo definitivo de la norma, ciertamente se adoptaron algunos supuestos y plantear los mecanismos que vendrían a contrarrestar el impacto sobre el crecimiento del Banco.

Insiste en que es un tema muy técnico, pero es necesario entender que no solamente les piden más capital sino que, en el caso del Banco Popular, tiene una particularidad y es que no tiene socios que aporten directamente capital. En el caso de la banca estatal lo aporta el Gobierno, cuando han tenido problemas de capital, y en el caso de la banca privada, los socios aportan capital si quieren tener mayor penetración o incrementar el tamaño del negocio.

Manifiesta que en el caso del Banco Popular, la única fuente que se tenía, distinta a las utilidades, que de por sí todos los bancos tienen ese mecanismo, son las utilidades que les permiten capitalizar, pero a diferencia tanto de los bancos estatales como privados, el Banco Popular no tendría otra fuente. Afirma que es un tema muy importante por analizar.

Este es el primer elemento que se discutió. El segundo elemento es el apalancamiento y como parte de estas medidas que se van a implementar y que ya están revisadas, ya están vigentes, habrá un plazo gradual para implementarlas, lo cual les da un espacio pero deben ir balanceando el impacto para poder tomar medidas de manera oportuna.

En el nivel de apalancamiento, lo que hace el coeficiente es tomar el capital nivel 1 y lo compara respecto de la exposición total, tanto lo que está dentro y fuera de balance, y a nivel internacional esa relación se estableció en un 3%, es decir, no debería ser mayor a ese porcentaje. Sin embargo, en Costa Rica, la normativa que se acaba de publicar y tomando en cuenta el proceso de acomodo, lo establecido es un 5%, pero haciendo el cálculo, si ya la normativa estuviera vigente, al Banco Popular le arroja un valor de 7,6%.

Explica que aquí se asumen algunos supuestos en especial contra algunos activos contingentes que podrían eventualmente modificar, pero es un tema que al Comité, desde el punto de vista normativo, le preocupó que gestionaran de manera oportuna.

El otro indicador tiene que ver con el riesgo de liquidez estructural. Es un indicador que aún no está vigente, este ni siquiera se ha anunciado, el regulador lo que dice es que para el segundo semestre de este año ya publicarán la normativa. Este indicador lo vienen monitoreando, lo que hace es un cociente donde se establece el financiamiento estable disponible.

Observa que hay una serie de porcentajes que se aplican a cada uno de los productos de captación, por eso es muy importante monitorear la estructura de captación, porque eso establecerá, finalmente, cuál es el nivel o el saldo de financiamiento estable disponible y eso, que iría en el numerador, se compara con el saldo de financiación estable requerido. Igualmente se tienen las carteras de activos y cada una de ellas tienen distintos porcentajes, depende de cuál sea la estructura del balance, así serán los niveles requeridos.

Al final esto se resume en que debe tener una financiación estable disponible que le cubra al menos una vez la financiación estable requerida, o sea, la parte que va a financiar.

La recomendación que plantea el Comité Corporativo de Riesgo es que tanto el Área Financiera como la Dirección Corporativa de Riesgos traten de integrar este indicador en las proyecciones financieras, considerando también que aquí hay una fuente de fondeo de capital, así como el impacto de una posible eliminación del aporte patronal.

Si se aprecia del 2018 a mediados del 2019, el indicador del ratio del financiamiento estable neto estuvo por debajo del 100% de 1 y pueden sentirse muy cómodos cuando empiezan a observar que a partir de mayo del año pasado, el indicador empezó a superar el 100%, pero es un tema que deben valorar con mucho cuidado y es que ciertamente, se ha dado una recomposición muy importante, especialmente en el pasivo, ya que se tiene un activo relativamente estable y se tiene un pasivo donde se ha incrementado de manera sustancial, todo el saldo de las cuentas a la vista, tanto cuenta corriente como cuentas de ahorro a la vista.

Se estima que en el futuro habrá que gestionar muy adecuadamente ese balance entre la financiación disponible y la financiación requerida, porque si no estarían en episodios en los cuales podrían estar por debajo, ya que estuvieron incluso casi en el 80%; es decir, en septiembre del 2019 estuvieron en el 80%.

De nuevo, deben afinar más la punta del lápiz y a la hora de proyectar deben también tener en cuenta cuál es su estructura del balance, tanto la parte activa como la parte pasiva, porque eso va a condicionar el indicador.

Este indicador lo que mide es el nivel de riesgos de liquidez estructural, a un año plazo, cuál es la capacidad de generar financiamiento estable para cubrir sus financiamientos estables requeridos.

Esta sería la parte financiera, fundamentalmente son algunos indicadores que están fuera de apetito y la reestructuración, los cambios normativos, lo que es la solvencia, el tema del apalancamiento y el tema del ratio de financiamiento estable neto.

A nivel de riesgo operativo realmente lo que se hizo en este mes fue una revaloración de los riesgos de transformación digital. Habían hecho una valoración el año pasado, se hizo una actualización y les arroja que el programa, de acuerdo con la metodología que tienen, un nivel de riesgo medio con un puntaje de 2,14%.

Aquí se logró ubicar un total de 14 eventos de riesgo, cuatro con un perfil bajo, cuatro con un nivel medio y hay seis riesgos que a criterio de la evaluación realizada lo llevan a un nivel de riesgo superior.

No hará referencia a cada uno, pero para cada uno de los riesgos existe un plan de mitigación y un responsable. Ignora si desean abordar específicamente cada uno pero están mapeados cada uno de esos riesgos y reitera que tienen asociados sus distintos planes de mitigación, lo cual vendría a reducir el impacto sobre el cumplimiento de los objetivos.

El otro proceso del cual se valoraron los riesgos en este mes de abril fue el modelo de gestión de crédito. Se viene haciendo un esfuerzo importante para tratar de hacer más eficiente todo el proceso de originación, de gestión y de recuperación de la cartera de crédito; sin embargo, en el proceso y como elemento coadyuvante, recuerda que los riesgos son *a priori*, es decir, se gestionan antes de y son factores que se están identificando que podrían afectar, ya que los riesgos están asociados a una incertidumbre; lo que se trata de identificar es qué elementos podrían incidir sobre el cumplimiento de los objetivos que persigue el modelo de gestión de crédito.

Se ha identificado aquí nueve riesgos, cuatro están en riesgo medio, no hay riesgos bajos y cinco están en riesgo alto.

Igualmente, como se mencionó para el caso de transformación digital, se detalla cada uno con su plan de mitigación y tiene el responsable de mitigar ese riesgo. Es un análisis *ex ante*, es decir, son factores que podrían dar al traste con el cumplimiento de los objetivos de esa área.

Como conclusión, en el informe se incorpora un análisis de cómo sería la estructura financiera vista desde la perspectiva de una calificadora de riesgos, cómo sería la industria financiera y esos resultados que venían a nivel promedio fueron comparados con la gestión del Banco. En el informe se incorpora en detalle el resultado.

La conclusión importante es que a nivel de los riesgos sistémicos se mantienen los factores que pueden incidir sobre la calidad de la cartera. Se prevé que haya algún efecto en donde se agudice el deterioro del activo productivo, especialmente por el confinamiento que tuvieron en el mes de mayo y junio, lo cual le restó cierta dinámica a la economía.

Se mencionan riesgos estructurales asociados propiamente con la estructura del Banco, ya es un tema estructural, el Banco tiene un balance hoy, tiene una estructura activa y pasiva en cada uno de sus componentes, y esto los encuentra con cambios en la normativa que deben aplicarse en los próximos meses.

Ya citó los cambios normativos que tienen que ver con solvencia y apalancamiento, que es la normativa 3-06; el otro indicador que también explicó es el ratio de financiamiento estable neto y en cualquiera de estos elementos que se vean, un factor que podría inyectarle un mayor estrés es lo que pase con el proyecto del aporte patronal, que es la fuente que tiene el Banco Popular, durante sus 52 años, para capitalizar.

Añade el seguimiento al límite de grupo vinculado, que es un tema al cual se le da un seguimiento diario, antes de cualquier tipo de operación se revisa que no se viole el indicador pero es un tema que también deben empezar a optimizar. Realmente, la SAFI concentra una parte muy importante de ese límite.

Recuerda que aquí, por ejemplo, algún Director que esté vinculado a una operativa o empresa y tiene relaciones comerciales con el Banco, entra dentro de este cálculo, pero igualmente las empresas del grupo, si se le da un crédito a Popular Valores, por ejemplo, y eso es un nivel máximo del 20% de capital ajustado.

El otro elemento es que el 25% de los indicadores de riesgo se encuentran fuera del apetito. En la parte de riesgo operativo hay 10 planes de mitigación que se reportan desfazados.

Reconoce que se ha venido mejorando pero es importante que los dueños de los riesgos en cada proceso comprendan que si se han definido planes, que ellos mismos son los que definen, para tratar de atacar un factor de riesgo o un foco de riesgo, pues deben tomar las previsiones del caso para que esos planes puedan estar disponibles para su ejecución en el menor tiempo posible, de tal manera que la ventana de tiempo para que se materialice un riesgo se reduzca.

Se habló fundamentalmente del seguimiento a los riesgos del Programa de Transformación Digital y al modelo de gestión de crédito, que muestra un perfil de riesgo alto.

Eso sería, de manera muy ejecutiva, el informe, tratando de ubicarse en cinco elementos muy importantes y especialmente por los elementos prospectivos que tiene. Son nuevos requerimientos de capital que se tendrá hacia adelante, en el futuro inmediato, son nuevos requerimientos de apalancamiento que hoy no existían y que requerirá ajustar la estructura del balance.

El tema del ratio de financiamiento estable neto, del cual se pretende publicar la norma en el segundo semestre de este año, y eso los lleva a proyectar de una manera mucho más fina para tratar que la estructura del balance calce de tal manera que se pueda cumplir con esos indicadores.

Asimismo, los riesgos operativos que ya mencionó del Programa de Transformación Digital son eventos que pueden pasar o que pueden incidir en el tiempo para el cumplimiento de los objetivos de esos programas, tanto del modelo de gestión de crédito como del Programa de Transformación Digital.

El Director, Sr. Espinoza Guido, señala que existe la preocupación de algunos miembros del Comité respecto del tema del capital requerido para cubrir eventuales pérdidas de cartera, deterioros que se prevén de más o menos un 6,5% o 7% de la cartera está en esa categoría; entonces, la pregunta es si las estimaciones, que son las que cubren las pérdidas esperadas, serán suficientes para cubrir estas proyecciones que se tienen, porque si no entraría eventualmente a funcionar la cobertura por medio de capital propio.

Solicita hacer un comentario rápido al respecto.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, estima que eso le ayuda un poco a posicionar el tema de capital porque no lo comentó pero, eventualmente, además de los nuevos requerimientos de capital y de las amenazas que se pueden dar sobre el aporte patronal, está el tema de que eventualmente podría ser que parte de la cartera de esos ₡169.000 millones que están en alto no viable, puede ser que una parte pueda entrar en *default* o no recuperación.

Como se menciona, esos ₡169.000 millones son un 6,5% del total de la cartera con cierre al mes de abril.

Ciertamente es un factor por modelar y con la claridad de que no están diciendo que esa cartera no se va a recuperar, sino que están diciendo que existe una probabilidad de que una parte de esa cartera podría no recuperarse y eso, si las condiciones que tienen de estimación no fueran suficientes, habría que cubrirlo con capital y sería un factor más a incorporar en la ecuación hacia adelante sobre el nivel de capital que tendrían en el mediano y largo plazo.

También es importantísimo señalar que hoy se tiene una estructura de capital muy sólida, es decir, de las estructuras más sólidas del sistema, pero se encienden algunos riesgos que deben empezar a identificarlos primero para poder gestionarlos y parte de los elementos de la ecuación es que eventualmente habría una parte de la cartera con la cual podrían tener problemas de recuperación y, si las estimaciones no alcanzan, habría que cubrirlo con recursos propios.

El Director, Sr. Espinoza Guido, asegura que de ahí lo importante del aspecto que el Sr. Rodríguez Calderón les ha insistido sobre el tema de la gestión de cobro, la cual se fortalece cada vez más para evitar que caigan en ese riesgo, que es importante.

El Director, Sr. Campos Conejo, estima que conforme les indica el Sr. Aguilar Rojas, no solamente se debe tener en cuenta la posición de los indicadores actuales y todo el mapa de riesgos del Conglomerado; el reto que más que preocupa y debe ocuparles es ese cambio que requiere el Sistema Financiero costarricense respecto de los requerimientos de capital.

Estima que la solvencia patrimonial será un reto y un legado también de la Junta Directiva, por las buenas decisiones que se puedan tomar en ese sentido. Bien lo explicaba el Sr. Aguilar Rojas, que en la Superintendencia, o de donde surgen este tipo de propuestas, se puede utilizar alguna situación en particular para todo el Sistema Financiero pero hay radicales diferencias en la forma en lo manejan las entidades privadas, financieras y públicas y también el carácter particular del Banco Popular, que tiene para poderle hacer frente, y la normativa como tal no está haciendo una diferenciación, ninguna exclusión y ninguna particularidad que sea menos mitigante o más mitigante, o más o menos robusta para cada entidad.

Cree que a partir de las utilidades, no solamente de la coyuntura, que son más difíciles de obtener y de socavar, urge muchísimo todas esas decisiones que puedan tomar para fortalecer la parte patrimonial y, por supuesto, en virtud de esos cambios y esas posibles situaciones que están en la palestra, que podrían más que fortalecer, causar alguna particularidad en el patrimonio como es el traslado de ese 0,25% de los trabajadores, hay que hacer una labor importantísima para poder defender que siga siendo parte de uno de los ejes de capitalización del Banco Popular.

Refiere que deben verlo también de forma más integral, porque en un cálculo de suficiencia patrimonial no solamente entra el juego del capital, sino también de todo el balance, por lo cual deben estructurar también activos de calidad que ponderen a un riesgo bastante manejable para que ese patrimonio sea cada vez más materializado y cuantificado y, por supuesto, con la mayor eficiencia posible desde el punto de vista financiero.

Estima que hay una hoja de ruta que la Sugef establece, pero le corresponderá a esta Junta Directiva tomar decisiones a futuro y por eso es bastante importante construir esos escenarios ante esas posibles situaciones, para tomar las mejores decisiones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece al Sr. Campos Conejo porque le da la oportunidad también de solicitar que, aunado a todos los escenarios desde la parte técnica, también se pueden unir los escenarios en la parte política, porque en estos momentos se requiere de ese acompañamiento fuerte y evidente de los sectores que componen al Banco Popular.

Señala que quizás, en algunos momentos se han sentido un poco divorciados o distantes de ellos, hay que retomar eso urgentemente si quieren seguir contando con el apoyo de los sectores para dar esta lucha que es evidente que deben impulsarla de una forma o de otra y solos difícilmente lo vayan a ganar.

La idea es tener la visión integral, el Banco Popular es una organización diferente, no hay consideraciones, tal como bien se indica; las fuentes de capital son las que conocen y hay que luchar por lo que les ha venido fortaleciendo y que tienen mucho riesgo de perderlo.

La propuesta es que se incluya dentro de esa estrategia que se vaya a considerar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que uno de los elementos lo mencionó el Sr. Espinoza Guido, que es el tema de mantener muy bien la gestión de cobro y sin duda, el tema patrimonial, ese 0,25% muy visualizado también por Fitch, que de hecho en su última calificación lo menciona como uno de los elementos que toma en cuenta a la hora de darles esa calificación y una acción que está haciendo junto con el Sr. Aguilar Rojas, quien les colabora y los apoya en esos escenarios para medir cuáles son las acciones inmediatas que ya deben implementar, partiendo de que no lo tienen.

La idea no es esperarse a que eso suceda, ojalá no suceda, pero también ver cuál es el escenario donde necesitan incorporarse de una vez para que esas dependencias no sean tan fuertes como se tienen en este momento, destacando que el impacto no es inmediato, pero es mejor verlo en la inmediatez y no esperar a hacer ajustes con algo encima.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que olvidaba decir con respecto a ese cálculo, que la Sugef no considera el capital de Fofide, en el capital secundario tienen ₡22.000 millones que se acumularon desde junio del 2010 y ahí les resta; además, no se consideran los ₡85.000 millones de aportes que se ha hecho a las Sociedades.

La gestión de capital se hace mucho más sensible y mucho más estratégica, y lo que mencionaba el Sr. Campos Conejo es muy valioso, porque ciertamente, al final de cuentas es un cociente donde se tiene capital y los activos ponderados por riesgo; entonces, se deben manejar las dos variables.

La calidad desde el punto de vista de riesgo del activo es otro elemento por ponderar.

Para finalizar, el aporte patronal para este año representa ₡27.000 millones, que obviamente tienen impacto, pero en 10 años, partiendo de una inflación cero, son ₡270.000 millones, o sea, es el equivalente a una tercera parte.

Por eso es que el tema es en el mediano plazo, un año sin ₡27.000 millones no es que no hagan falta, porque esos recursos también fondean programas con márgenes muy bajos de la parte de vivienda, pero sí están construyendo escenarios que se tienen listos para discutirlos con el Gerente General.

Reitera que en 10 años, ₡270.000 millones si generan un vacío en la estructura de capital de una institución como esta que fue concebida con esos elementos para capitalizarse, porque no tenía otra fuente. No se le puede pedir a cada trabajador que haga un aporte extraordinario para fortalecer el capital del Banco.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la explicación y mociona para:

Dar por conocido el el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a abril de 2021, en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo 183 tomado en sesión JDN-5624-2019 y el acuerdo SUGEF 02-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos artículo 13 inciso b. Se destacan los siguientes aspectos:

a) El Conassif ha venido presentando algunos cambios a nivel normativo los cuales buscan apegarse no solo a una supervisión basada en riesgos, sino a los lineamientos planteados en Basilea III, tales como la incorporación de indicadores de liquidez como el ICL y, recientemente, los cambios en los indicadores de solvencia, donde se solicita mejorar el nivel y la calidad del capital, ya que se requieren algunos colchones de capital adicionales llamados de conservación para cubrir el riesgo sistémico, así como un coeficiente de apalancamiento y de financiación estable neta.

b) Se realizó una estimación del impacto que estos cambios normativos representarían para el Banco Popular, con corte al mes de abril del 2021. Los resultados fueron: el nivel de activos ponderados por riesgo fue de ¢2.821.138 millones, de los cuales 86,65% corresponde a riesgo de crédito; el 6,71% a riesgo de precio; 5,55% a riesgo operativo y 1,09% a riesgo de tipo de cambio.

Con los datos anteriores, se tiene que la relación entre CN1 y el activo ponderado por riesgo es de un 11,84%, la cual es superior a la solicitada, sin embargo, el reglamento señala que los colchones de capital se deben componer de este mismo tipo de capital, o sea que este indicador debería llegar a ser del 12%, para lo cual se requiere un capital nivel 1 de ¢4.416 millones superior al actual.

c) De igual forma, las estimaciones indican que el Banco Popular presenta un nivel de apalancamiento del 7,60%, el cual estaría por encima del mínimo regulatorio (5%) que se debe cumplir en el plazo establecido de cuatro años -Basilea lo plantea en 3%-.

d) El ratio de financiamiento estable neto empezó a disminuir desde el 2018 hasta llegar por debajo de la tolerancia en el período de julio a octubre del 2019, alcanzando un mínimo del 82%, muy cerca del 80% que es la capacidad máxima; esto debido a que la cartera activa se ha mantenido estable, mientras que la cartera pasiva fue disminuyendo paulatinamente, pero para el periodo indicado se presentaron las mayores reducciones, sobre todo en las captaciones de ahorro a plazo y cuentas corrientes mayoristas.

e) El Banco Popular ha incrementado fuertemente el saldo en las cuentas a la vista, pero, a pesar de que ha logrado ganar una mayor participación en este segmento, principalmente con entidades y partes relacionadas en la coyuntura actual, lo anterior implica también un incremento en el riesgo de liquidez, dada la alta volatilidad y concentración características de este producto en la entidad y la baja probabilidad de estabilidad que acarrea la captación de este tipo de fondos.

Esta situación plantea una serie de riesgos, no solo por la volatilidad del saldo, sino también por la concentración en algunos clientes, incrementando en especial el riesgo de liquidez por la posible baja estabilidad de estos fondos, una vez superados los principales efectos de esta crisis.

f) Los resultados de la revaloración de los riesgos relacionados con el programa de transformación digital presentan la identificación de un total de 14 riesgos, de los cuales seis se clasificaron en nivel de riesgo "alto" que representa un 43% de los riesgos evaluados, cuatro en nivel de riesgo "medio" que representa un 28,5% y otros cuatro riesgos se clasificaron en nivel de riesgo "bajo". Como puede observarse, de esta revalorización, el 71,4% de los riesgos de transformación digital permanece fuera del apetito de riesgos.

g) El 25% de los indicadores de riesgo de crédito se encuentra fuera del apetito de riesgos, lo cual puede tener consecuencias sobre la calidad del activo productivo, los niveles de morosidad, las estimaciones y los resultados financieros. El detalle de los indicadores de riesgo de crédito fuera de apetito es el siguiente:

• Línea de negocio empresarial: probabilidad de incumplimiento, pérdida esperada sobre el saldo proyectado y mora mayor a 90 días
• Créditos corporativos: mora mayor a 90 días
• Créditos personales empresarial: mora mayor a 90 días
• Vivienda: mora mayor a 90 días

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el el Informe Mensual Integral de Riesgo correspondiente a abril de 2021, en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo 183 tomado en sesión JDN-5624-2019 y el acuerdo SUGEF 02-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos artículo 13 inciso b. Se destacan los siguientes aspectos:**
>
> **a) El Conassif ha venido presentando algunos cambios a nivel normativo los cuales buscan apegarse no solo a una supervisión basada en riesgos, sino a los lineamientos planteados en Basilea III, tales como la incorporación de indicadores de liquidez como el ICL y, recientemente, los cambios en los indicadores de solvencia, donde se solicita mejorar el nivel y la calidad del capital, ya que se requieren algunos colchones de capital adicionales llamados de conservación para cubrir el riesgo sistémico, así como un coeficiente de apalancamiento y de financiación estable neta.**
>
> **b) Se realizó una estimación del impacto que estos cambios normativos representarían para el Banco Popular, con corte al mes de abril del 2021. Los resultados fueron: el nivel de activos ponderados por riesgo fue de ¢2.821.138 millones, de los cuales 86,65% corresponde a riesgo de crédito; el 6,71% a riesgo de precio; 5,55% a riesgo operativo y 1,09% a riesgo de tipo de cambio.**
>
> **Con los datos anteriores, se tiene que la relación entre CN1 y el activo ponderado por riesgo es de un 11,84%, la cual es superior a la solicitada, sin embargo, el reglamento señala que los colchones de capital se deben componer de este mismo tipo de capital, o sea que este indicador debería llegar a ser del 12%, para lo cual se requiere un capital nivel 1 de ¢4.416 millones superior al actual.**
>
> **c) De igual forma, las estimaciones indican que el Banco Popular presenta un nivel de apalancamiento del 7,60%, el cual estaría por encima del mínimo regulatorio (5%) que se debe cumplir en el plazo establecido de cuatro años -Basilea lo plantea en 3%-.**
>
> **d) El ratio de financiamiento estable neto empezó a disminuir desde el 2018 hasta llegar por debajo de la tolerancia en el período de julio a octubre del 2019, alcanzando un mínimo del 82%, muy cerca del 80% que es la capacidad máxima;**

esto debido a que la cartera activa se ha mantenido estable, mientras que la cartera pasiva fue disminuyendo paulatinamente, pero para el periodo indicado se presentaron las mayores reducciones, sobre todo en las captaciones de ahorro a plazo y cuentas corrientes mayoristas.

e) El Banco Popular ha incrementado fuertemente el saldo en las cuentas a la vista, pero, a pesar de que ha logrado ganar una mayor participación en este segmento, principalmente con entidades y partes relacionadas en la coyuntura actual, lo anterior implica también un incremento en el riesgo de liquidez, dada la alta volatilidad y concentración características de este producto en la entidad y la baja probabilidad de estabilidad que acarrea la captación de este tipo de fondos.

Esta situación plantea una serie de riesgos, no solo por la volatilidad del saldo, sino también por la concentración en algunos clientes, incrementando en especial el riesgo de liquidez por la posible baja estabilidad de estos fondos, una vez superados los principales efectos de esta crisis.

f) Los resultados de la revaloración de los riesgos relacionados con el programa de transformación digital presentan la identificación de un total de 14 riesgos, de los cuales seis se clasificaron en nivel de riesgo "alto" que representa un 43% de los riesgos evaluados, cuatro en nivel de riesgo "medio" que representa un 28,5% y otros cuatro riesgos se clasificaron en nivel de riesgo "bajo". Como puede observarse, de esta revalorización, el 71,4% de los riesgos de transformación digital permanece fuera del apetito de riesgos.

g) El 25% de los indicadores de riesgo de crédito se encuentra fuera del apetito de riesgos, lo cual puede tener consecuencias sobre la calidad del activo productivo, los niveles de morosidad, las estimaciones y los resultados financieros. El detalle de los indicadores de riesgo de crédito fuera de apetito es el siguiente:

• Línea de negocio empresarial: probabilidad de incumplimiento, pérdida esperada sobre el saldo proyectado y mora mayor a 90 días
• Créditos corporativos: mora mayor a 90 días
• Créditos personales empresarial: mora mayor a 90 días
• Vivienda: mora mayor a 90 días

Cuadros N° 1.1
Principales indicadores de Riesgo de Crédito abril 2021
(cifras en millones de colones y porcentajes)

Riesgo Crédito	EMPRESARIAL				CORPORATIVA				PERSONAL EMPRESARIAL			
	Probab incumplim	PE /saldo proyectado CC BPDC	Mora > 90 días	Prom IC Estim mora >90d	Probab incumplim	PE /saldo proyectado CC BPDC	Mora > 90 días	Prom IC Estim mora >90d	Probab incumplim	PE /saldo proyectado CC BPDC	Mora > 90 días	Prom IC Estim mora >90d
Valor	3,65%	3,24%	6,54%	1,31	0,00%	0,00%	0,08%	1,88	2,68%	2,06%	6,63%	1,84
Puntuación	Tolerancia	Tolerancia	Capacidad	Apetito	Apetito	Apetito	Tolerancia	Apetito	Apetito	Apetito	Capacidad	Apetito

Riesgo Crédito	VIVIENDA				CONSUMO				TARJETAS DE CRÉDITO			
	Probab incumplim	PE /saldo proyectado CC BPDC	Mora > 90 días	Prom IC Estim mora >90d	Probab incumplim	PE /saldo proyectado CC BPDC	Mora > 90 días	Prom IC Estim mora >90d	Probab incumplim	PE /saldo proyectado CC BPDC	Mora > 90 días	Prom IC Estim mora >90d
Valor	1,51%	1,23%	2,77%	1,20	3,55%	2,63%	2,67%	1,15	3,72%	2,55%	1,95%	3,29
Puntuación	Apetito	Apetito	Tolerancia	Apetito	Apetito	Apetito	Apetito	Apetito	Apetito	Apetito	Apetito	Apetito

(523)
(Ref.: Acuerdo CCR-20-ACD-164-2021-Art-4)

ARTÍCULO 7

4.3.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, solicita autorizar la asignación de contenido presupuestario por un monto de ¢23.000.000.00 (veintitrés millones de colones) a la partida presupuestaria 010404 Servicios en Ciencias Económicas y Sociales. (Ref.: Acuerdo 11-691-2021)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, indica que el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras realiza la solicitud de contenido económico para reforzar la partida de Servicios en Ciencias Económicas y Sociales.

El contenido presupuestario se reforzaría con dos partidas que no se están utilizando, que se refieren a actividades de capacitación por ₡8 millones; así como alimentos y bebidas por ₡15 millones. Lo anterior, con la finalidad de contratar una empresa con experiencia en gestión estratégica, monitoreo y seguimiento.

Acota que el objetivo es que la empresa realice un diagnóstico para realizar las consultas a los sectores, así como el definir una metodología para la implementación de las pautas.

Por tanto, a partir del contenido presupuestario se desea realizar la consulta, el diagnóstico, la definición y construcción de las pautas; así como su respectivo seguimiento y monitoreo.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que no tiene objeción en la solicitud del Directorio, sin embargo, como un asunto de trámite, explica que a partir de la autorización de la Junta Directiva, el Área de Presupuesto incorpora esta modificación junto con otras.

Por tanto, con la finalidad de corroborar que este rubro está en el presupuesto, considera importante que se incorpore el criterio del Área de Presupuesto, mediante el cual se valide la modificación solicitada por la Asamblea. Esto, pues dicha Área es la que realiza el seguimiento del presupuesto y los trámites respectivos ante la Contraloría General de la República.

Comenta que la Contraloría le limitó a varias instituciones públicas la partida de alimentos y bebidas, esto para que fuera eliminada de los presupuestos y se trasladara a cuentas especiales.

Señala que procedió a realizar la consultas al Director Financiero Corporativo y la Contraloría no le emitió la directriz al Banco, por lo que se tiene la seguridad de que el rubro de los ₡15 millones esté en el presupuesto.

En ese sentido, le parece primordial que al acuerdo de la Asamblea de Trabajadores se adjunte una confirmación del Área de Presupuesto, donde se haga constar que existe el contenido presupuestario para que la Junta Directiva apruebe la modificación.

El Director, Sr. Espinoza Guido, entiende que estos recursos se emplearían para contratar una consultaría para que se realice la investigación con los sectores sobre sus intereses. Así, con base en esto, realizar la construcción de las pautas.

Como segundo punto, la consultoría elaborará los indicadores y realizará el monitoreo respectivo.

Así, consulta hace cuánto se efectuó la revisión de las pautas, pues le parece que fue en el 2014.

La Presidenta, Sra. Badilla López, no está segura si la revisión fue en el 2010 o en el 2014.

El Director, Sr. Espinoza Guido, recuerda que de las que él conoce, las últimas dos revisiones fueron en el 2010 y en el 2014.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recuerda que en la actualidad se trabajan con las del 2010.

El Director, Sr. Espinoza Guido, a partir de ello, parece que la consulta se duplicó de cuatro a siete años.

Así, de ser un traslado de partidas y si el destino de los recursos está autorizado, según lo indicó la Sra. Fernández Garita, no evidencia ningún problema.

En ese sentido, le parece fundamental que la Junta Directiva esté de acuerdo con esta revisión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, piensa que vale la pena que se realice el estudio respectivo, pues, tal y como lo señaló el Sr. Espinoza Guido, las pautas tendrían cambios importantes en la dinámica, la coyuntura y el entorno financiero.

A partir de la discusión del tema, mociona para:

De conformidad con el acuerdo 11-691-2021 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, autorizar la asignación de contenido presupuestario por un monto de ¢23.000.000.00 (veintitrés millones de colones) a la partida presupuestaria 010404 Servicios en Ciencias Económicas y Sociales, meta 060101, tomando los recursos de las partidas Actividades de Capacitación y Alimentos y bebidas, centro de costos 410000.

Lo anterior según se establece en el capítulo 7 Comisión de Control de Gasto Institucional, apartado niveles de aprobación de la comisión, en cuanto a lo señalado para la Asamblea de Trabajadores, todo en el Manual de Políticas Institucionales.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"De conformidad con el acuerdo 11-691-2021 del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, autorizar la asignación de contenido presupuestario por un monto de ¢23.000.000.00 (veintitrés millones de colones) a la partida presupuestaria 010404 Servicios en Ciencias Económicas y Sociales, meta 060101, tomando los recursos de las partidas Actividades de Capacitación y Alimentos y bebidas, centro de costos 410000 en el siguiente orden:**

PARTIDA	META	SALDO	TOMAR:
010701 Actividades de capacitación (FOROS)	040102	¢10.000.000	¢8.000.000
020203 Alimentos y bebidas	060101	¢20.000.000	¢15.000.000

> **Lo anterior según se establece en el capítulo 7 Comisión de Control de Gasto Institucional, apartado niveles de aprobación de la comisión, en cuanto a lo señalado para la Asamblea de Trabajadores, todo en el Manual de Políticas Institucionales".** (519)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. Fernández Garita, reitera sería importante que se le haga saber al Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores que sería importante ampliar la justificación en este tipo de acuerdos. Esto, a partir de la información que se debe remitir a la Contraloría General de la República.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le solicita al Secretario General que traslade la sugerencia.

ARTÍCULO 8

La Presidenta, Sra. Badilla López, dada que la sesión se ha extendido, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5837 hasta las 7:23 p. m., a fin de concluir la agenda aprobada para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5837 hasta las 7:23 p. m., a fin de concluir la agenda aprobada para esta sesión".** (520)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

4.3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, solicita a la Junta Directiva Nacional, un informe detallado sobre las causas, áreas responsables y medidas tomadas en relación con las fallas en la prestación de los productos y servicios que presenta la plataforma tecnológica del Banco. (Ref.: Acuerdo 8-692-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, a partir de la solicitud de Directorio de la Asamblea de Trabajadores, mociona para:

Solicitar a la Administración que, en un plazo de 15 días, remita a esta Junta Directiva un informe detallado sobre las causas, áreas responsables y medidas tomadas en relación con las fallas en la prestación de los productos y servicios que presenta la plataforma tecnológica del Banco.

Lo anterior, a fin de proceder a dar respuesta a lo solicitado por el Directorio de la Asamblea de Trabajadores en su acuerdo 8-692-2021, de conformidad con lo indicado en el artículo 15 inciso 12 del Código de Buen Gobierno Corporativo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **Solicitar a la Administración que, en un plazo de 15 días, remita a esta Junta Directiva un informe detallado sobre las causas, áreas responsables y medidas tomadas en relación con las fallas en la prestación de los productos y servicios que presenta la plataforma tecnológica del Banco.**
>
> **Lo anterior, a fin de proceder a dar respuesta a lo solicitado por el Directorio de la Asamblea de Trabajadores en su acuerdo 8-692-2021, de conformidad con lo indicado en el artículo 15 inciso 12 del Código de Buen Gobierno Corporativo". (521)** (Ref.: Acuerdo 8-692-2021)

ACUERDO FIRME.

Al ser **las diecisiete horas con diez minutos**, se retira el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

ARTÍCULO 10

4.4.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva, emite criterio en atención al acuerdo de JDN-5830-Acd-448-2021-Art-6 sobre 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. (Ref.: Oficio AJD-083-2021)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que se le brinda atención al acuerdo asignado a la Asesoría Legal, mediante el cual se solicitaba el análisis y propuesta algunos asuntos relacionados con la persona que ocupe el cargo de Gerente General Corporativo.

Así, procedió a investigar las fuentes, modelos y secuencia lógica para entender los temas.

Primeramente, cita el artículo 23 del acuerdo Sugef 16-16, donde se establece la importancia de contar con elementos, estructuras y normativa relacionada con políticas de conflictos de intereses.

Ahora bien, según lo dispuesto por el Conglomerado en estos temas, recuerda que la Junta Directiva cuenta con la normativa que establece una serie de lineamientos generales sobre cuál debe ser el comportamiento de los jerarcas de la Administración cuando se atienden que se relacionan con conflictos de interés.

El artículo 7, inciso d), del Sugef 16-16 establece los lineamientos generales para cuando hay un aspecto preponderante que se relaciona con la persona de la alta administración y un tema que se deba analizar en Junta Directiva.

En ese sentido, se considera que la solución está construida en la Política de Conflictos de Interés, cuando se indica que lo conveniente que la persona se inhiba del conocimiento del tema, si se considera que esos elementos podrían tener algún interés y poder de decisión, aunque no se tenga voto. Sin embargo, como la persona tiene voz, podría influir en la toma de decisiones, si se tiene algún interés particular.

Por tanto, señala que, en el caso del Gerente General Corporativo, cuando se genere una discusión de carácter relevante, se debe realizar el filtro necesario para que no participe directamente.

Ello, pues la Política de Conflicto de Interés hace énfasis en esto para que la persona no se abstenga del conocimiento de cualquier tema.

Por otra parte, agrega la facultad otorgada por la Ley Orgánica del Banco a la Secretaría General, en su artículo 43, pues además de las funciones que ya tiene, le puede encomendar adicionales que considere conveniente.

Desde su punto de vista, por su naturaleza, el llamado a realizar el control y la definición de este tipo de temas es la Secretaría General.

En cuanto a las conclusiones, especifica lo siguiente:

"1. Dentro de la normativa interna del CFBPDC, en apego a las buenas prácticas de gobierno corporativo establecidas en el acuerdo SUGEF 16-16, existe la Política Integral de Conflicto de Interés del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que indica las situaciones que representan conflictos de interés, y detalla las medidas preventivas para contrarrestar dichas situaciones.

2. Que según lo establecido en el artículo 43 inciso h) del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Junta Directiva Nacional tiene la facultad de asignarle a la Secretaría General, cualesquiera otras funciones que considere pertinentes.

3. Cuando se diriman temas relacionados directamente con la persona que ocupa el puesto de Gerente General Corporativo, la Secretaría General debe realizar el filtro que corresponde con el fin de advertir de forma discreta y prudente los posibles conflictos de interés que puedan surgir y proponer las medidas para contrarrestarlos".

Finaliza su exposición y queda atento a consultas.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que tiene una duda en cuanto a las unidades que dependen de la Gerente General Corporativa, como la Dirección de Capital Humano, y si debe separarse del tema cuando ha tomado alguna decisión.

En este punto, pone como ejemplo la situación dada en otra sesión, donde si el Gerente General Corporativo debe firmar el documento por la Dirección de Capital Humano, ya que él había sido parte de la apertura órgano.

Agrega que su duda es en qué momento el Gerente General Corporativo se debe inhibir.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde que el diseño de la Política es de carácter general y se relaciona con cada caso particular.

Por ello, en unos temas la limitación será más amplia o reducida y su criterio es que según la normativa, la Secretaría General debe analizar la información que se recibe y si es un tema de carácter general, que no le atañe a la Gerencia General Corporativa, se toma como parte del procedimiento normal para que sea conocido por la Junta Directiva.

Sin embargo, si se refiere a un tema particular sobre las condiciones y características del Gerente General Corporativo, lo más sano y conveniente es que este se separe de la discusión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, la recomendación es que la Secretaría General sea la que realice el filtro del tema, por lo que pregunta si dicha Área cuenta con el criterio técnico.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, opina que sí cuenta las facultades, pues es uno de los órganos más importantes dentro de la Junta Directivas y los órganos colegiados de primer nivel.

Ello, pues es un órgano técnico, con las capacidades plenas para entender ese tipo de situaciones.

Acota que la Asesoría Legal, igualmente, está a disposición de la Secretaría General y la Junta Directiva, con la finalidad de cumplir con el objetivo de la Política de Conflicto de Interés.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la aclaración, pues todas las decisiones que se toman en este Órgano se fundamentan en un criterio técnico.

Así, mociona para:

Instruir a la Secretaría General para que cuando se diriman temas relacionados directamente con la persona que ocupa el puesto de Gerente General Corporativo, realice el filtro que corresponda con el fin de advertir de forma discreta y prudente los posibles conflictos de interés que puedan surgir y proponer las medidas para contrarrestarlos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"En atención al acuerdo de JDN-5830-Acd-448-2021-Art-6 y considerando que:

a. Dentro de la normativa interna del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en apego a las buenas prácticas de gobierno corporativo establecidas en el acuerdo SUGEF 16-16, existe la Política Integral de Conflicto de Interés del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que indica las situaciones que representan conflictos de interés, y detalla las medidas preventivas para contrarrestar dichas situaciones.

b. Según lo establecido en el artículo 43 inciso h) del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Junta Directiva Nacional tiene la facultad de asignarle a la Secretaría General, cualesquiera otras funciones que considere pertinentes.

SE ACUERDA

Instruir a la Secretaría General para que cuando se diriman temas relacionados directamente con la persona que ocupa el puesto de Gerente General Corporativo, realice el filtro que corresponda con el fin de advertir de forma discreta y prudente los posibles conflictos de interés que puedan surgir y proponer las medidas para contrarrestarlos". (524)
(Ref.: Oficio AJD-083-2021)

ARTÍCULO 11

5.1.- El Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario General ad-hoc del Banco Central de Costa Rica, informa que se dispuso en firme mantener el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 0,75% anual y continuar con una postura de política monetaria expansiva y contracíclica. (Ref.: Oficio JD-6006/10)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio JD-6006/10, mediante el cual el Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario General ad hoc del Banco Central de Costa Rica, informa que se dispuso en firme mantener el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 0,75% anual y continuar con una postura de política monetaria expansiva y contracíclica.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido el oficio JD-6006/10, mediante el cual el Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario General ad hoc del Banco Central de Costa Rica, informa que se dispuso en firme mantener el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 0,75% anual y continuar con una postura de política monetaria expansiva y contracíclica". (525)

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5838

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO** 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 OCHO MINUTOS** del **LUNES VEINTIOCHO DE JUNIO 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; el Director, Sr. Mario Campos Conejo; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, y la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se comprueba el cuórum y al estar todos los Directores presentes, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias n° 5836 y 5837.

2.- Asuntos de Presidencia.

3.- Asuntos de Directores.

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Comisiones.

Comité Corporativo de Auditoría.

4.1.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el informe del análisis efectuado por el Despacho Crowe Horwath CR S.A. respecto a la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2020. (Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-95-2021-Art-3)

4.1.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, los Estados Financieros de mayo de 2021 en los cuales se evidencian situaciones que se han presentado en meses anteriores en cuando a una caída considerable no solo en el saldo de los créditos sino también en la cantidad de los clientes.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional solicitar a la Administración un informe de rendición de cuentas sobre las estrategias planteadas para la reactivación de la cartera de crédito. (Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-99-2021-Art-6)

4.2.- Correspondencia Resolutiva.

4.2.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el informe que contiene 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, en atención al acuerdo 388 de la sesión 5825. (Ref.: Oficio GGC-879-2021)

4.2.2.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional, remite el informe de gestión al mes de junio de 2021.

4.2.3.- La Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, le comunica al Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, que el 30 de junio del 2021 vence el nombramiento del Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio DIRCH-917-2021)

5.- Asuntos Informativos.

5.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos del mes de mayo de 2021. (Ref.: Oficio SJDN-775-2021)

5.2.- El Comité de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remite, para conocimiento, los Informes Finales de Gestión de las Juntas de Crédito Local del periodo 2019-2021 subsanados. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-10-ACD-82-2021-Art-4)

5.3.- El Comité de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remite, para conocimiento, el Informe sobre el plan de atención del COVID-19 y cómo se están llevando a cabo los protocolos a nivel interno. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-10-ACD-91-2021-Art-13)

5.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento, el Informe de Gestión 2020 de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-10-ACD-90-2021-Art-12)

5.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le envía a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Hacendarios, el criterio institucional del Proyecto de Ley N.° 22.144 Ley de creación del fondo nacional de avales y garantías para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la reactivación económica-. (Ref.: oficio GGC-894-2021)

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

1.a) Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5836.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber observaciones, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5836, celebrada el 16 de junio del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5836, celebrada el 16 de junio del 2021".** **(530)**

ARTÍCULO 3

1.b) Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5837.

La Presidenta, Sra. Badilla López, al no haber observaciones, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5837, celebrada el 21 de junio del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5837, celebrada el 21 de junio del 2021". **(531)**

ARTÍCULO 4

2.a) Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, informa que el Secretario General les remitió a los miembros de esta Junta Directiva un material por correo electrónico.

Lo anterior, pues en un trabajo en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo, la Auditoría Interna, la Secretaría General y la Gerencia General Corporativa, se trabajó en una estructura diferente en los temas por analizarse en este Órgano Colegiado. Esto, con la finalidad de que el eje fundamental sea la estrategia de la organización.

Manifiesta que ya la propuesta está lista, la cual fue revisada y ajustada el viernes anterior con la Secretaría General. Esta responde a las funciones de gobernanza que le competen a esta Junta Directiva Nacional.

En ese sentido, recuerda que este Ente Colegiado ha recibido observaciones por parte de diferentes órganos, como la Auditoría Interna, la Auditoría Externa, la Dirección Corporativa de Riesgo y la Superintendencia.

Tal y como lo ha comentado, en una reunión que sostuvo que los personeros de la Sugef le manifestaron la necesidad de que la Junta Directiva esté enfocada en la estrategia del Conglomerado.

Acota que el documento remitido se actualizará, pues por recomendación de la Auditoría Interna y de la Dirección Corporativa de Riesgo se eliminarán informes que ya no tienen vigencia.

Por tanto, su propósito es poder entregar en la próxima sesión la calendarización de julio, por lo que en la Secretaría General se está trabajando en esta, con la finalidad de contar con la alineación de los principales temas por analizar y así atender, con puntualidad, los diferentes acuerdos y normativas.

Señala que esta propuesta está sujeta a observaciones, pero es un gran reto para que los miembros de esta Junta Directiva tengan más control de la agenda.

Por consiguiente, les solicita a los miembros de este Órgano Colegiado que revisen el documento, pues la retroalimentación y las observaciones que le realicen son muy importantes y bienvenidas.

ARTÍCULO 5

2.b) Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, como segundo punto desea informar que se ha estado trabajando en el tema de avales, con la finalidad de potenciar fortalezas y dar a conocer el Fodemipyme.

Destaca que esta ha sido una labor tesonera por parte de la Dirección del Fodemipyme, así como por la Gerencia General Corporativa, ya que no solo es conocido a lo interno del Banco y por los operadores financieros, sino que hay muchas personas que en la situación crucial que enfrenta país pueden encontrar una opción en este Fondo.

Así, le cede la palabra al Gerente General Corporativo para que informe del análisis del proyecto propuesto por parte del Poder Ejecutivo, pues existe una gran posibilidad de que sea votado en los próximos días en la Asamblea Legislativa.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, cita que en los últimos días se ha realizado la revisión respectiva del proyecto del fondo de avales, el cual ya fue dictaminado en la Asamblea Legislativa y está listo para ser conocido en el Plenario. Esto, salvo que ocurra alguna situación particular a través del artículo 137 y sea devuelva a comisión.

Señala que el Banco tuvo plazo hasta el 25 de junio para remitir su planteamiento con respecto al Fondo de Avales, por lo que se envió un oficio donde se detallaban los puntos que se debían ajustar en el proyecto, ya que en este se dejan de lado aspectos técnicos y se persiste en el tema del fideicomiso.

En virtud de los cuestionamientos del Banco en los que se destaca la inmediatez a través del Fodemipyme, puntualiza que una novedad del proyecto es que incorpora que el fiduciario sea el Banco Centroamericano de Integración Económica, el cual debe contar con una unidad técnica ejecutora, que va a ser el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).

Asimismo, explica que en el proyecto se establece un Consejo Rector, compuesto por el Ministro de Hacienda, o bien, el Viceministro de Egresos, si el primero no puede asistir; junto con una persona escogida de una terna, que proviene de la Uccaep (Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado), así como un funcionario de la Oficina del Consumidor Financiero.

Al respecto, recuerda que la Oficina del Consumidor Financiero nace del ABC y es sostenida a partir de un presupuesto propio de la Asociación y de la gestión propia.

En ese sentido, reitera que la tercera persona que conformaría el Consejo Rector provendría de la terna presentada por la Defensoría del Consumidor Financiero.

Acota que, dentro de los aspectos planteados en el proyecto, se especifica un porcentaje según la cantidad de empleados de cada una de las empresas beneficiadas, ya sean personas físicas o jurídicas.

Manifiesta que en el proyecto se detallan aspectos que todavía generan dudas de la forma de operar, pese a que es el Consejo Rector es el que la definiría.

Indica que por parte del Banco se ha insistido que es válida la propuesta del Fodemipyme.

Por ende, con la incorporación del SBD, expresa que con el fin de cumplir con el objetivo de reactivación y ejecutar un sistema de avales ágil para los beneficiarios finales, la propuesta sería que el Fodemipyme sea una unidad técnica ejecutora adicional.

Comunica que se cuenta con cuatro mociones en esa línea, entre en las cuales se plantea que no es necesario el fideicomiso porque se contaría con el respaldo del Fodemipyme; otra moción va en el sentido de que la unidad ejecutora sea el Fodemipyme; mientras que la tercera opción es que la unidad ejecutora esté compuesta por el SBD y el Fodemipyme.

Acota que la cuarta moción se relaciona con la hoja de ruta y el nivel de gobernanza.

Informa que se estima que este tema se podría resolver en los primeros días de julio, lo que ha conllevado que esta Administración mantenga conversaciones con los personeros de la Uccaep.

En ese sentido, comenta que la semana pasada recibió una llamada del Sr. Rubén Acón, Presidente de Canatur, quien le indicó en dicha Cámara no se está de acuerdo con que la unidad ejecutora sea el SBD, sino el Fodemipyme.

Aclara que el Presidente del Canatur es parte de la comisión que estableció la Uccaep para el análisis del proyecto, con el propósito de fortalecerlo.

Reitera que el Sr. Acón le externó que no desean que la unidad ejecutora sea el SBD, por temas de rapidez y estructura.

Por ende, comenta que por parte del Banco se está en el proceso de conversación con las partes, con la finalidad de externar el interés de participar. En ese sentido, se tiene claro que para que el planteamiento sea exitoso es necesario un mecanismo claro para los bancos y para los beneficiarios finales.

Lo anterior, para que haya eficiencia en la operación de los avales y se logre reactivar la economía.

Manifiesta que lo expuesto es un resumen del trabajo que se ha realizado en el proyecto del Fondo Nacional de Avales.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, expresa que no le quedó clara la conformación de la Consejo Rector, pues el Gerente General Corporativo citó que participarán el Ministro de Hacienda, la Uccaep y las ternas.

Por tanto, solicita que se le aclare la conformación de este Consejo, pues no visualiza la forma en la que se enlaza con los productores para la reactivación económica.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que este es el cuarto proyecto que se plantea al respecto.

En ese sentido, explica que en esta modificación del proyecto se propone que el Consejo Rector esté conformado por el Ministro de Hacienda o por el Viceministro de Egresos y que el Gobierno debe escoger una segunda persona a partir de una terna que debe remitir la Uccaep.

Mientras que un tercer integrante será escogido a partir de una terna que debe remitir la Defensoría del Consumidor.

Aclara que los integrantes de ese Consejo Rector no devengarán dieta, ni van a tener salario. Este sería un trabajo *ad honorem* con una gran responsabilidad sobre el funcionamiento del Fondo Nacional de Avales.

La Presidenta, Sra. Badilla López, acota que esta propuesta no ha surgido del Banco, sino del Poder Ejecutivo.

La Directora, Sra. Fernández Garita, considera que con la incorporación del SBD se complica el tema.

En este tema, su criterio es que el Estado duplica las funciones en el tema de avales y hace la estructura más complicada.

Ello, pues si bien el Fodemipyme cuenta con un fondo de crédito y un fondo de avales y el SBD, considera innecesario abrir otro fondo de avales.

Así, se ha propuesto al SBD que este sea el que administre todos los recursos y que le aporte a Hacienda el dinero respectivo.

Expresa que admira al Gerente General Corporativo por su espíritu de lucha, pero coincide con la Presidenta de que este puede ser un momento para fortalecer el Fodemipyme, a pesar de la coyuntura y que no se apruebe la propuesta.

La Presidenta, Sra. Badilla López, se une a las palabras de la Directora, en cuanto a la admiración del espíritu de lucha del Sr. Rodríguez Calderón.

Ahora bien, comenta que después de una reunión en la que se participó hoy, la conclusión es que, si el Banco puede aportar en mejora del proyecto, es en beneficio de las personas.

No obstante, el proyecto, como está planteado actualmente, no soluciona, sino que genera duplicidades.

La Directora, Sra. Fernández Garita, acota que un fondo de avales no es la solución, ya que al final las empresas requieren capacidad de pago.

Ello, pues el Gobierno puede contar con muchas garantías y fondos de avales, pero lo que debe preocupar es que las empresas cuenten con el respaldo de un mejor flujo de caja y ventas.

En ese sentido, expresa que la Sugef debería establecer que los entes financieros ofrezcan mejores condiciones de capacidad de pago.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, coincide con lo señalado por la Sra. Fernández Garita.

Puntualiza que en la reunión de hoy se indicó que el establecer en el proyecto de Ley la distribución por empleos para la pequeña, mediana y gran empresa es complicado. Esto, principalmente, cuando no se cumple con el 40%, al menos.

Por ello, opina que el Consejo Rector es el que debería tener la responsabilidad de pedirle al Banco Central el estudio económico que determine cuáles son los sectores más necesitados y cuáles tienen el potencial, así como de a dónde se deben dirigir estos avales.

Lo citado, pues comenta que la Cámara de Turismo ha insistido en que ellos son el sector más afectado, en conjunto con el de transportes.

Al respecto, considera que es fundamental que se determine cómo se va a evidenciar la necesidad y qué porcentaje de avales se debe definir para cada uno de los sectores.

Sin embargo, eso no está contemplado en el proyecto, el cual tiene debilidades importantes para ser exitoso.

En ese sentido, tal y como lo mencionó la Presidenta, la contribución del Banco es emitir las observaciones que mejoren el proyecto.

Comenta que se esperaría que el Banco sea parte de esa unidad ejecutora para canalizar los avales, dado que ya se cuenta con 13 bancos y cooperativas que en la actualidad canalizan recursos del Fodemipyme; mientras que el SBD solo tiene 5.

La Directora, Sra. Fernández Garita, insta a que el Gerente General Corporativo continúe con este proceso.

ARTÍCULO 6

2.c) Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, por otra parte, le solicita al Gerente General Corporativo que informe sobre la actividad planteada para la próxima sesión en relación con el nombre del neobanco, así como lo relativo al retorno al sitio principal.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que se realizó un trabajo con la empresa Ogilvy para determinar el nombre del neobanco.

Indica que se efectuó un trabajo por parte de mercadeo y de transformación digital, por lo que el objetivo es presentar a esta Junta Directiva, en la sesión de este miércoles 30 de junio, las propuestas de nombres y que los participantes puedan votar para definir el que mejor se ajusta a la realidad del Banco.

Detalla que para esta actividad será necesario ingresar a una dirección electrónica, por lo que mañana se informará a los directores cuál es el proceso de votación y la forma de ingresar al enlace. Este proceso requerirá, aproximadamente, una hora.

Acota que deja a criterio de la Junta Directiva si se desea extender el ejercicio a las Juntas Directivas de las Sociedades y el Directorio, el cual se puede realizar en otra sesión.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, expresa que le parece excelente la propuesta de la Administración, sin embargo, sugiere que se coordine para se pueda ingresar al enlace.

Ello, pues recuerda que, para la invitación de la actividad de los bonos verdes, no le fue posible unirse y otras personas también tuvieron la misma situación.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que se tomará en cuenta la recomendación de la Sra. Villegas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que no ve problemas que esta actividad se realice en la sesión del miércoles.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, en cuanto al tema del sitio principal, manifiesta que cuando se efectuaron las pruebas con las fibras ópticas, se tuvo un problema técnico, por lo que fue necesario trasladarse al sitio contingente.

A partir ello, se inició la planificación de las tareas para que el retorno se realice de forma ordenada.

Por tanto, ya la semana pasada se hizo el traslado al sitio principal y se cuenta con la conexión al sitio contingente.

Por otra parte, comenta que, dado que se han dado algunas intermitencias, provocadas por esa situación, le solicitó a la Dirección de Tecnología de Información que estableciera una planificación de todos los eventos que se realizarán en los próximos meses, con el objetivo de determinar las ventanas y los posibles problemas.

Ello, con el objetivo de tomar las decisiones respetivas y fortalecer tanto los niveles de comunicación, como de contingencia.

Igualmente, se gestionó una revisión de la hoja de ruta, por lo que se requirió el apoyo de la Dirección de Tecnología de Información, de las empresas que brindan el soporte en el *Data Center*, de los fabricantes, así como de la Dirección Corporativa de Riesgo. Esto, para poder conformar un equipo de trabajo y contar con una visión integral del proceso que se lleva a cabo.

A dicho equipo de trabajo se participará a la Auditoría Interna para que también conozca el trabajo que se realiza.

En ese sentido, manifiesta que se informará a la Junta Directiva de los respectivos eventos, ya que el objetivo es eliminar las intermitencias y que se planifique de la mejor forma.

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

ARTÍCULO 7

3.a) Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta sobre el estado del Informe de Labores de la Junta Directiva, solicitado por la Asamblea de Trabajadores.

La Presidenta, Sra. Badilla López, informa que el documento se ha coordinado en conjunto con la Secretaría General, por lo que le solicita al Sr. Lizano Muñoz que se refiera al tema.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, recuerda que se remitió un correo electrónico a los Directores de esta Junta Directiva, que contenía el temario que se trabajó con la representante de la Asamblea de Trabajadores y de la Gerencia General Corporativa. Esto, en conjunto con el equipo de la Secretaría General.

Al respecto, se concluyó que dicho temario era el formato por trabajar y de los veinte puntos, ya se han cubierto ocho.

Indica que los otros elementos se basan en los datos que remite la Gerencia General Corporativa.

Comenta que la persona que ha dispuesto la Administración como enlace es el Sr. Manuel Rivera Garita, quien ha planteado un esquema de trabajo y se ha dispuesto que para el 15 de julio se entregue a la Junta Directiva el Informe, para su respectiva revisión.

Por tanto, detalla que se está en la etapa de recolección de datos y recuerda que el documento final debe ser entregado a la Asamblea de Trabajadores el 30 de julio.

ARTÍCULO 8

3.b) Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, informa que fue convocada a una reunión de la Sugef, como coordinadora del Comité de Cumplimiento, el martes 22 de junio.

Dicha reunión se enfocó en el plan de trabajo, su seguimiento y los acuerdos tomados por el Comité; así como su respectiva conformación.

Al respecto, los personeros de la Sugef consultaron la razón por la que el Comité de Cumplimiento no era corporativo.

Por otro lado, realizaron consultas sobre gobernanza y su respectivo cumplimiento. En ese sentido, su persona explicó que esta Junta Directiva ha aprobado la actualización de Reglamentos y de la normativa interna, con el propósito de alinear el tema de cumplimiento y gobernanza.

Sobre el tema conglomeral, en la reunión expresó que esta Junta ha realizado el análisis, por lo que considera importante que se retome el tema.

Otro elemento señalado por la Sugef es lo concerniente al organigrama, ya que se detalló que las líneas de defensa deben ubicarse en el mismo nivel y no una debajo de otra.

Le parece que este es un tema que se debe revisar.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la información de la Sra. Villegas Alvarado, pues los temas citados son parte los analizados en la reunión que ella también sostuvo con los personeros de Sugef.

Le consulta al Director Corporativo de Riesgo si esos elementos son parte de lo trabajado desde el diagnóstico de Gobierno Corporativo.

Con lo expuesto tanto por ella como por la Directora, Sra. Villegas Alvarado, propone quedar en el acuerdo de dar un compás de espera para analizar el resultado del diagnóstico y tomar algunas decisiones.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, coincide con que es oportuno esperar el insumo. Ya se está revisando por parte de la Gerencia General Corporativa y la Auditoría Interna. Se espera tener una presentación ejecutiva para la próxima semana, con el fin de identificar las brechas.

Posteriormente, se deberá hacer una propuesta de planes de acción cuyo propósito será cerrar tales brechas. Asimismo, se deberá alinear el insumo de la Operadora de Pensiones con la consultoría que ellos llevaron, de manera que se tenga la mezcla apropiada para el fortalecimiento del gobierno corporativo.

Estos insumos deben considerarse para atender las inquietudes por parte de los órganos fiscalizadores.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que esto es para que no solamente quede como un informe aislado, sino como algo que se deberá retomar próximamente y confluyen tanto las reuniones como el resultado de este diagnóstico.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, concuerda con lo manifestado, en vista de la importancia de alinear las consultas, las solicitudes o lo que puede arrojar la evaluación que se está realizando en el Banco, la cual se propone indagar en aquellos aspectos que requieren acelerar sus procesos.

ARTÍCULO 9

El Director, Sr. Campos Conejo, informa respecto a la participación en el seminario extendido por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), 17 y 18 de junio de 2021, a través del Instituto de Riesgos.

En este, se abordaron temas relacionados con los riesgos implícitos en tecnología, con las actualizaciones en materia de riesgos a nivel mundial, extendidos por el Marco de Basilea, así como temas de impacto en la revolución de riesgos asignados a la tecnología, propiamente sobre la transformación y los retos que tienen las entidades financieras, en virtud del impulso que se ha requerido para enfrentar los efectos de la pandemia causada por el COVID-19, principalmente en los campos de la digitalización.

Como es común en las agendas de estos congresos, se exponen excelentes prácticas a nivel mundial y latinoamericano. Si bien Costa Rica tiene mucho por aprender, en cuanto a los sistemas de gestión y el giro de negocios del Banco, ha habido una revolución en la intermediación financiera a una gestión de riesgos y se posee la apertura para implementar e incluir sanas prácticas de gestión de riesgo. Esto, en pro de la transparencia y en virtud de la confianza de los clientes.

Por otra parte, se discutió sobre la *bitcoin* o aquellas entidades que no están dentro de la intermediación financiera, propia del giro del negocio del Banco, pero que hoy se convierten en competidores de alto impacto, a través del poder de comunicación con las personas y del microdesarrollo y las microfinanzas, como las Fintech.

Se espera obtener la información de las conferencias, con el fin de suministrarlas a la biblioteca del Conglomerado.

Agradece la oportunidad para esta participación y reconoce que se demostró la posición avanzada del país en muchos de los campos abordados, en virtud de lo que se ha conversado en el seno de esta junta directiva, lo cual se complementa perfectamente con el gobierno corporativo y la función del Banco, principalmente en la gestión de riesgo desde un punto de vista estratégico.

La Presidenta, Sra. Badilla López, recuerda que en sesiones pasadas se mencionaba la importancia de retomar algunos espacios para compartir los insumos de la Conferencia, que son de alto nivel y de gran valor, y colaboran en gran medida en el accionar del Banco.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que se hará un resumen de los materiales para analizar puntos contundentes, como los aspectos social y ambiental, especialmente en cuanto a las herramientas analíticas para la gestión de riesgo, como la inteligencia artificial.

Estima que podrá presentarse este material el próximo martes ante el Comité Corporativo de Riesgo y posteriormente, compartir los documentos con un resumen ejecutivo ante la Junta Directiva Nacional.

ARTÍCULO 10

4.1.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el informe del análisis efectuado por el Despacho Crowe Horwath CR S. A. respecto a la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2020. (Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-95-2021-Art-3).

Al ser las **diecisiete horas con veintiséis minutos**, ingresan el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla; el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya; el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz; y la Representante del Despacho Crowe Horwath CR S. A., Sra. Francine Sojo Mora.

La Directora, Sra. Fernández Garita, puntualiza que, siguiendo la línea de las obligaciones de los comités y las comisiones respecto al buen gobierno corporativo, el Comité Corporativo de Auditoría estudió el Informe de Liquidación Presupuestaria.

Estos informes realizados por subcontrato constituyen una directriz como parte de las normas técnicas de la Contraloría General de la República requisito que debe cumplirse anualmente. Esta liquidación presupuestaria arroja los resultados de si los ingresos con los gastos fueron ejecutados de manera satisfactoria.

Se concluyó que no existe situación alguna sobre la cual se deba advertir a la Junta Directiva Nacional.

La Representante del Despacho Crowe Horwath CR S. A., Sra. Sojo Mora, procede a exponer los resultados de la revisión de la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al 31 de diciembre de 2020, que se presentó previamente en el Comité Corporativo de Auditoría.

El objetivo ha sido realizar una labor de atestiguamiento de auditoría, que consiste en un proceso sistemático e independiente para obtener y evaluar evidencia que permita, finalmente, emitir una opinión independiente sobre la calidad de la estructura de control operativo, con el fin de determinar si la información contenida en la liquidación presupuestaria del Banco está acorde con las Normas Técnicas Sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y los lineamientos que ha emitido al respecto la Contraloría General de la República.

Dichas normas técnicas y los lineamientos de la Contraloría General de la República definen el alcance de este trabajo, el cual se delimita a la fase presupuestaria de ejecución y no cubre las otras fases presupuestarias como la formulación.

Este es un proceso específico sobre el alcance mencionado, por lo cual no se incluye en la revisión la opinión sobre los procesos de contratación administrativa o el cumplimiento jurídico legal de las Normas de Contratación Administrativa, como tampoco la gestión administrativa financiera relacionada.

Para efectos de la revisión, y en cumplimiento de las normas técnicas referidas, el trabajo se ha enfocado en 10 grandes apartados que van desde los procesos de aprobaciones y presentaciones del presupuesto, tanto de la Junta Directiva Nacional como de la Contraloría General de la República, hasta la evaluación de los procesos de control operativo y de los sistemas de información como mecanismos de registro y preparación de la liquidación presupuestaria, al igual que la razonabilidad de los ingresos y los gastos. Este último es un apartado en estrecha relación con la auditoría de los estados financieros, que es donde finalmente se revisa la razonabilidad de las cifras. Como componente adicional a esto, se revisa una muestra de procesos de licitaciones significativas del periodo, sin que esto implique opinar sobre el cumplimiento jurídico de estos procesos.

Por otra parte, se revisaron las referencias al cumplimiento de metas y objetivos, y la razonabilidad de la composición del superávit presupuestario.

Como en otros trabajos de atestiguamiento realizados en el Banco, el trabajo está enfocado para evaluar dos grandes áreas, que son el cumplimiento normativo y el nivel de riesgo o de exposición del riesgo. En cuanto a la primera, existe una escala para valorar los resultados desde una condición satisfactoria de cumplimiento hasta una condición insatisfactoria de “No cumple”; en el medio, se valoraron procesos de cumplimiento parcial alto o parcial bajo, dependiendo de los impactos evidenciados.

De igual forma, para el nivel de riesgo, se presentan las categorías de oportunidad, las cuales son una condición constante en las organizaciones para obtener mejoras en los resultados a partir de procedimientos de control prestablecidos, con la escala de nivel de riesgo normal, elevado o inaceptable.

Una vez aplicada esta metodología de evaluación al alcance definido por las normas técnicas, se emite la opinión del contador público sobre los compromisos de seguridad, habiendo obtenido un nivel de riesgo normal para las áreas evaluadas y un nivel de cumplimiento satisfactorio en todos los apartados, excepto dos, los cuales tienen una calificación de nivel de cumplimiento parcialmente alto. Estos dos apartados se encuentran vinculadas a temas de controles sobre tecnologías de información.

Con base en este escenario, se opina que la calidad de la estructura del control operativo permite que la información emitida en la elaboración de la liquidación presupuestaria, por el periodo de un año terminado al 31 de diciembre de 2020 del Banco Popular, se presenta razonablemente y cumple con la normativa jurídica y técnica en todos los aspectos importantes, respecto a la ejecución presupuestaria, el registro de las transacciones y el proceso de elaboración de la liquidación presupuestaria, según el resultado de los procedimientos descritos en el Anexo A del documento.

En dicho anexo, se detallan los resultados obtenidos en los 10 apartados revisados y es el documento que justifica la opinión limpia expresada. En complemento de dicha opinión, se ha emitido un informe de oportunidades de mejora en el cual se han evidenciado dos temáticas. La primera, se ha traído de informaciones anteriores, referida al proceso de conciliación entre los registros presupuestarios (SIPRE) y los registros contables (AS400).

El Banco mantiene abierto un proceso de automatización para lograr este proceso de conciliación. Mientras tanto, el Banco ha implementado un proceso de control reforzado, en el cual se hacen procesos de conciliación para múltiples partidas de forma mensual, lo cual incorpora un riesgo operativo y un tema de eficiencia, dada la cantidad de recursos asignados.

Se ha revisado de forma amplia y detallada esta situación, sobre todo por la postergación del finiquito de este proyecto. En consecuencia, se han evidenciado algunos asuntos que lo han impactado y, de alguna manera, han atrasado la consolidación de esta conciliación automatizada. El primero de ellos ha sido la facturación electrónica, luego, la Ley 9635 con algunos cambios y, finalmente, a lo interno del Banco, se presentan aspectos como la definición del área que atendía los requerimientos y un esquema de priorización de estos, implementada hacia el cierre de 2020. A este último, se han incorporado nuevos temas por atender, requerimientos y metodologías para cerrar el proceso.

Se observa que, a solicitud del Comité Corporativo de Auditoría, la Administración ha estado presentando informes periódicos del avance de estos temas y el último conocido antes de la emisión del informe tiene fecha del 16 de abril de 2021. Dicho informe constituye un segundo ejercicio de los informes de rendición de cuentas del avance del proyecto, donde se van reportando los alcances y definiendo los pendientes.

Por otra parte, dentro de las oportunidades de mejora, el segundo asunto se refiere al sistema de medición por indicadores de gestión

El Banco mantiene políticas y procesos de medición como lo es el CMI, sin embargo, no cuenta con sistemas de información gerencial para la medición de la eficiencia y eficacia por indicadores de gestión de desempeño a nivel operativo enlazados con los objetivos estratégicos determinados por el Gobierno Corporativo, que fortalezcan la gestión de la ejecución presupuestaria con el propósito de contar con información oportuna sobre la eficacia operativa en cumplimiento de los objetivos presupuestales.

Se considera que el Banco debe valorar este aspecto, sobre todo porque se ha evidenciado que, en otras entidades públicas, la Contraloría General de la República está impulsando el sistema de medición por indicadores de gestión. En tal sentido, con el fin de que esto sea una realidad y se materialice, es conveniente que se soporte en un sistema de información gerencial que, de alguna manera, integre información de la contabilidad financiera, de costos y presupuestaria que puedan generar indicadores de gestión operativa asociados a los conceptos fundamentales de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos.

Estos son los principales hallazgos del informe, emitidos a principios de junio de 2021.

La Directora, Sra. Fernández Garita, observa que, respecto a las dos oportunidades de mejora que indica el Despacho, el Comité Corporativo de Auditoría determinó que se relacionan con el proyecto de la interfaz, que no avanza.

Se tomó un acuerdo, dado que el informe presentado por la Dirección Financiera demuestra que el plan de trabajo no depende de esta, sino de otras unidades o del proveedor, y se evidencian de nuevo los problemas de la Dirección de Tecnología de Información. En este sentido, se solicitó a la Gerencia General Corporativa dedicarse de lleno al tema, el cual se ha abordado desde el ingreso de varias personas al Comité o a esta junta directiva y aún está pendiente.

Se le está dando seguimiento y no se dio por recibido el informe, con el fin de solicitar a la Gerencia General Corporativa la viabilidad del término del proceso.

La Presidenta, Sra. Badilla López, concuerda con que, al revisar la propuesta de acuerdo realizada, todo desemboca en dificultades con la Dirección de Tecnologías de Información. Plantea que se haga lo posible por subsanar estas debilidades, dado que se trata de sistemas que la Organización necesita, por lo cual no solo se debe valorar, sino atender el pedido del Comité Corporativo de Auditoría.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que se asignará de inmediato un plazo definitivo, con el fin de brindarle el seguimiento pertinente.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, se une a las opiniones emitidas y agrega que es este es uno de los obstáculos que se presentan en cuanto al cumplimiento. Se registran recomendaciones de la Auditoría desde 2018, respecto a las cuales se han hecho incluso planes de mitigación, pero siempre se solicitan nuevas prórrogas que, a su vez, atrasan los cronogramas ya planteados.

Todo lo que se pueda realizar respecto al avance de este proceso se resume en las respuestas de la Dirección de Tecnología; de lo contrario, no se evidenciarán avances en las acciones que corresponden.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y cuatro minutos**, se retira la Representante del Despacho Crowe Horwath CR S. A., Sra. Francine Sojo Mora.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación y mociona para:

1. Dar por recibido y aprobado el Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y los lineamientos R-DC-124-2015 emitidos por la Contraloría General de la República, efectuado por el Despacho Crowe Horwath CR S. A. respecto a la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2020.

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que, en un plazo de 15 días, presente al Comité Corporativo de Auditoría un cronograma para el cumplimiento a los aspectos de mejora contenidos en el Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y los lineamientos R-DC-124-2015 emitidos por la Contraloría General de la República, efectuado por el Despacho Crowe Horwath CR S. A. respecto a la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2020, a saber:

Hallazgo 1: Proceso de conciliación entre los registros presupuestarios (SIPRE) y los registros contables (AS400)

Recomendamos mantener los procesos de control reforzado aplicados en la preparación de las conciliaciones actuales para lograr el control de ejecución de presupuesto y continuar con el monitoreo de la implementación y puesta en producción de la conciliación automatizada entre los sistemas AS400 de contabilidad y el SIPRE de presupuesto como sistema integrado.

Este proceso automatizado permitiría tener una mejor visión de todas y cada una de las transacciones que integran las cuentas que conforman la ejecución presupuestaria del Banco.

Al tener la herramienta que facilita la definición de inconsistencias por errores en el registro transaccional de cada unidad operativa con el fin de obtener información más oportuna, efectiva y mitigar riesgos operativos al eliminar reprocesos de información.

Hallazgo 2: Sistema de medición por indicadores de gestión

Recomendamos el desarrollo de sistemas de información gerencial, que permitan producir información de alta calidad permanente para lo toma de decisiones para la gobernanza del Banco, que permita el mejoramiento de las estrategias actuales del negocio relacionadas con la eficiencia de los costos respecto a los servicios prestados, que permitan:

a- Enfrentar los cambios del paradigma del servicio bancario postpandemia, a un ambiente virtual.

b- Fortalecer el actual modelo del CMI alineado al proceso de desarrollo integral de los sistemas de información en los que el Banco está trabajando.

c- Lograr medir la eficiencia y efectividad de las operaciones transparentado contra los indicadores de la competencia, para lograr oportunidad de los cambios necesarios.

3. Instruir al Comité Corporativo de Auditoría para que dé seguimiento a los aspectos de mejora contenidos en el Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y los lineamientos R-DC-124-2015 emitidos por la Contraloría General de la República, efectuado por el Despacho Crowe Horwath CR S. A. respecto a la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido y aprobado el Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y los lineamientos R-DC-124-2015 emitidos por la Contraloría General de la República, efectuado por el Despacho Crowe Horwath CR S. A. respecto a la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2020.**
>
> **2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que, en un plazo de 15 días, presente al Comité Corporativo de Auditoría un cronograma para el cumplimiento a los aspectos de mejora contenidos en el Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y los lineamientos R-DC-124-2015 emitidos por la**

Contraloría General de la República, efectuado por el Despacho Crowe Horwath CR S. A. respecto a la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2020, a saber:

Hallazgo 1: Proceso de conciliación entre los registros presupuestarios (SIPRE) y los registros contables (AS400)

Recomendamos mantener los procesos de control reforzado aplicados en la preparación de las conciliaciones actuales para lograr el control de ejecución de presupuesto y continuar con el monitoreo de la implementación y puesta en producción de la conciliación automatizada entre los sistemas AS400 de contabilidad y el SIPRE de presupuesto como sistema integrado.

Este proceso automatizado permitiría tener una mejor visión de todas y cada una de las transacciones que integran las cuentas que conforman la ejecución presupuestaria del Banco.

Al tener la herramienta que facilita la definición de inconsistencias por errores en el registro transaccional de cada unidad operativa con el fin de obtener información más oportuna, efectiva y mitigar riesgos operativos al eliminar reprocesos de información.

Hallazgo 2: Sistema de medición por indicadores de gestión

Recomendamos el desarrollo de sistemas de información gerencial, que permitan producir información de alta calidad permanente para lo toma de decisiones para la gobernanza del Banco, que permita el mejoramiento de las estrategias actuales del negocio relacionadas con la eficiencia de los costos respecto a los servicios prestados, que permitan:

a- Enfrentar los cambios del paradigma del servicio bancario postpandemia, a un ambiente virtual.

b- Fortalecer el actual modelo del CMI alineado al proceso de desarrollo integral de los sistemas de información en los que el Banco está trabajando.

c- Lograr medir la eficiencia y efectividad de las operaciones transparentado contra los indicadores de la competencia, para lograr oportunidad de los cambios necesarios.

3. Instruir al Comité Corporativo de Auditoría para que dé seguimiento a los aspectos de mejora contenidos en el Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE y los lineamientos R-DC-124-2015 emitidos por la Contraloría General de la República, efectuado por el Despacho Crowe Horwath CR S. A. respecto a la liquidación presupuestaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2020". (526)
(Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-95-2021-Art-3)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y siete minutos**, se retiran el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya, y el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz.

ARTÍCULO 11

4.1.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, los Estados Financieros de mayo de 2021 en los cuales se evidencian situaciones que se han presentado en meses anteriores en cuando a una caída considerable no solo en el saldo de los créditos, sino también en la cantidad de los clientes.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional solicitar a la Administración un informe de rendición de cuentas sobre las estrategias planteadas para la reactivación de la cartera de crédito. (Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-99-2021-Art-6).

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que dicho documento ha sido analizado previamente en el Comité Corporativo de Auditoría. Solicita que la exposición se enfoque en los aspectos donde se determinó solicitar una rendición de cuentas de todas aquellas estrategias que se han venido implementando, como el aumento en la planilla para la gestión de cobro y que los ejecutivos busquen a los clientes, así como en cuanto a la retención de clientes, en vista de la detección de una fuerte fuga de clientes.

Se busca valorar las estrategias que el Banco ha implementado para dicha retención de clientes y que se informe a esta junta directiva al respecto, dado que se debe tener en cuenta que los aumentos de carteras en la competencia pueden ser los clientes que se han ido del

Banco, con montos bastante altos de créditos cancelados anticipadamente, debido a una refundición de deudas y una oferta de mejores condiciones.

En este sentido, dentro de las estrategias, se plantea que las bajas tasas de interés pudieron haberse ofrecido antes que la competencia. Por lo tanto, se requiere saber si ha habido eficacia y los aportes necesarios para obtener mejores resultados.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, informa que se hará un resumen ejecutivo de la presentación, con énfasis en la preocupación del Comité Corporativo de Auditoría, sobre la caída que se ha presentado en la cartera de crédito. Igualmente, se evidencian factores positivos como el margen financiero, el aprovechamiento de ganancias de capital y la proyección de utilidades del Banco.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla, realiza un repaso de los aspectos de mayor relevancia al cierre de mayo de 2021.

En la estructura del activo, se registra un nivel de activos de ₡4.454.036 millones, un crecimiento interanual de 7,08% y un crecimiento en el periodo equivalente a 4,11%, para ₡175.745 millones. El crecimiento del activo está sustentado en el portafolio de inversiones, el cual se basa, a su vez, en la estructura de financiamiento, principalmente respecto a las captaciones a la vista de entidades financieras que se mantienen en la estructura de balance.

El activo productivo del Banco está compuesto por 55,16% de participación del portafolio de crédito y un 35,13% del portafolio de inversiones. Este, por su parte, sigue presentando un saldo significativo a nivel de la estructura de balance, con ₡1.564.594 millones, con un crecimiento interanual de 39,17% y un crecimiento en el periodo de 20,41%, alcanzando un nivel de inversiones que ubica al Banco en el segundo lugar dentro de las principales instituciones, donde destacan el Banco Nacional con un portafolio de ₡1.639.584 millones, y el Banco de Costa Rica, con ₡1.480.497.

Sin duda, la estrategia implementada en 2021 con las ganancias de capital ha dado como resultado la materialización de ganancias de capital por ₡6.701 millones y solo en el mes de mayo, se generaron ₡2.505 millones. Se continúa con esta estrategia aprovechando las plusvalías generadas por el portafolio y materializando estas ganancias de capital que están contribuyendo al margen de intermediación y los resultados que el Banco está obteniendo, al igual que lo han aprovechado otras entidades bancarias a nivel del manejo del portafolio.

En cuanto a la cartera de crédito, al cierre de mayo, se presenta una disminución del portafolio de la cartera bruta de 2,20%, equivalente a ₡57.753 millones. Este mes, igualmente se da una variación negativa de ₡8.134 millones. Esta caída se compara con años anteriores a nivel de la cartera consolidada, donde la cartera de crédito directa bruta colones registra 1,94%, la cartera de crédito directa bruta dólares, 5,06%.

El comparativo a nivel de la industria en la cartera consolidada, el Banco Popular presenta -₡58.976, con una caída de -2,20%; el Sistema Bancario Nacional presenta una caída de ₡77.919 millones en el portafolio de crédito, para un -0,44%; los bancos privados, -0,48% y los bancos estatales, un aumento de 0,25%, influenciado por el efecto del Banco de Costa Rica que presenta un crecimiento de la cartera consolidada ₡100.975 millones, para 3,44%. Por su parte, el Banco Nacional registra una caída de ₡83.044 millones, para -1,91%.

Según lo anterior, se observan entidades con caídas y otras con montos de crecimiento relevantes a nivel del portafolio consolidado y, de igual forma, se evidencia por monedas. En el caso del Banco Popular, la caída de la cartera en colones presenta ₡46.776 millones, para -1,94%; y el Sistema Bancario Nacional reporta un crecimiento de ₡51.506 millones, 0,52%. El portafolio en dólares sigue cayendo a nivel del Sistema Bancario Nacional, con -2,10%; en el caso del Banco Popular, -5,51%, $19 millones en el portafolio de crédito.

En el recuento de enero a mayo de 2021, se observa la colocación de ₡122.000 millones; se han amortizado ₡68.000 millones, que corresponde a la amortización normal, según el plan de pagos. Sin embargo, se registran cancelaciones por ₡105.000 millones, gran parte de las cuales corresponde a las cancelaciones anticipadas.

Solo en el mes de mayo, se registraron cancelaciones adicionales a la cancelación de plan de pagos que presentan las operaciones, por ₡24.465 millones. Al ver la composición de esta cifra, corresponde a 4.517 operaciones, 516 operaciones en cartera asociada con ₡3.038 millones; 3.812 operaciones en cartera financiera, con ₡16.546 millones de cancelación, y 189 operaciones en desarrollo con ₡4.880 millones.

Al ver los componentes, para el concepto de fuga total, se detectan 1.408 clientes que estaban al cierre de abril y ya no aparecen al cierre de mayo, que representaban ₡6.365 millones. En el caso de fuga parcial, es decir, clientes que cancelaron parcialmente sus operaciones, se registran 1.071 operaciones en total para ₡7.124 millones de disminución de saldo a nivel de la cartera total.

Acota que lo anterior ha sido un repaso sobre la situación que se da en cuanto a las cancelaciones anticipadas y, evidentemente, esto origina una caída en el saldo.

Explica que en una parte de las estrategias se incorpora la propuesta implementada desde la Sugerencia General de Negocios y destaca un presupuesto para la retención de clientes por un orden de los ₡200.000 millones. Amplía que de esa cantidad están destinándose ₡30.000 millones a vivienda, ₡50.000 a consumo, ₡40.000 millones a personal-hipotecario y ₡80.000 a banca empresarial.

Confirma que se ha establecido como estrategia el trabajar con un presupuesto, administrarlo para la retención de clientes y conforme vaya evolucionando, pues valorar posibles ajustes o aumentos del presupuesto siempre en función del cumplimiento y los resultados que se logren a partir de esta estrategia.

Pasa a las estimaciones, reporta que en los últimos dos meses se ha visto una disminución en el gasto de estimaciones; recuerda que en el primer trimestre del año lograron estimaciones superiores a ₡5.500 millones, ya para abril se presentó una baja a ₡4.829 millones por la aplicación de la Política de Estimaciones.

Observa que, para el mes de mayo, el gasto neto de la estimación de la cartera contabilizó ₡3.467 millones. Precisa que en los últimos dos meses ha disminuido el gasto por estimación lo cual ha originado que los ₡25.463 millones acumulados estén por debajo del monto previsto en la proyección financiera por ₡26.919 en ₡1.457 millones.

Al comparar lo anterior con los primeros cinco meses del 2020, sí observan un aumento importante en los niveles de estimaciones con respecto al año anterior, producto precisamente del deterioro en algunos rangos de estimación. Añade que parte de este incremento se ha compensado con un aumento en la utilidad de intermediación financiera. Menciona brevemente la cobertura de estimaciones donde se mantiene un balance de ₡40.795 millones al cierre de mayo.

Trae a colación el gasto por estimaciones de crédito que registran las principales entidades y destaca el caso del BAC que presenta un gasto por el orden de los ₡53.000 millones. El Banco Nacional contabiliza ₡33.051 millones; el Banco Popular, ₡24.418 millones; y el Banco de Costa Rica, ₡10.178 millones. Lo recién mencionado les da una referencia de los niveles de estimación registrados por las entidades en forma acumulada y mensual.

Pasa a la estructura de financiamientos, confirma que se mantiene muy estable, detalla que, dentro de la estructura pasiva, las captaciones a la vista con entidades financieras representan el 21,29% de la estructura de financiamiento. Detalla una cantidad de ₡778.195 millones en saldo a la vista que se mantiene en la estructura del balance y que originan una modificación importante en la estructura.

Observa que prácticamente el 38% de la estructura de fondeo está concentrada en productos vista e incluye todos los recursos de entidades. Menciona un 13,84% que representa las captaciones a la vista y un 3,72% para el saldo de cuentas corrientes por ₡136.039 millones.

Destaca la participación de las captaciones a plazo que hace un año representaban un 52,36% y en la actualidad, 43,79%, además, nota una disminución de ₡200.000 millones de ₡1.8 billones a ₡1.6 billones.

Precisa una disminución en el saldo de las captaciones a plazo, esto les ha permitido contribuir en una reducción importante en el costo financiero y en una mejoría en el margen de intermediación.

A nivel patrimonial se observa un monto de ₡798.678 millones que corresponde al patrimonio del Banco al cierre de mayo. Observa la posición de la moneda extranjera y menciona $6.1 millones, es decir, el 0,47% del patrimonio. A nivel de las plusvalías en el portafolio de inversiones, se siguen presentando y al cierre de mayo han generado ₡6.700 millones en ganancias de capital, pero la expectativa a nivel de plusvalías en el portafolio de inversiones es de ₡40.933 millones. Aprecia que esperarían seguir materializando una parte de estas plusvalías durante el segundo semestre.

Pasa a los ingresos por servicios con ₡9.507 millones, una caída de -11,19% con respecto al año anterior, sin embargo, comenta que han visto cómo han repuntado los ingresos por servicios, inclusive con una expectativa de superar la meta del año que está en ₡19.000 millones. Explica que de anualizar este monto en cinco meses les daría un promedio de ₡22.000 millones al cierre del año, lo cual les genera una expectativa de un posible aumento en los ingresos por servicios con respecto a la meta planteada en el PAO.

Detalla los gastos administrativos con una disminución interanual de -4,50%, menciona la cantidad de ₡56.577 millones vrs ₡59.244 millones a mayo del 2020. Esta contención a nivel de la estructura de gastos contribuye a una mejoría importante en el indicador de eficiencia a nivel del no crecimiento del gasto y en el aumento de la utilidad operacional.

Reporta las utilidades de las sociedades por ₡5.674 millones acumuladas a mayo, un complimiento de la meta PAO en un 177,03% y con respecto al año anterior se presenta una variación positiva de ₡1.421 millones. Sin duda alguna son resultados sumamente positivos que contribuyen a la utilidad del Banco en un 32,70%.

La utilidad neta acumulada en estos cinco meses del año es de ₡17.348 millones, reitera el tema de las ganancias de capital por ₡6.700 millones, también las utilidades de las sociedades con ₡5.674 millones y menciona el manejo en la estimación de la cartera que en los dos últimos meses ha estado por debajo del monto previsto en las proyecciones.

Hace hincapié en los ingresos por servicios que ha repuntado en estos últimos meses y también la recuperación en la utilidad de la intermediación producto de un aumento en la rentabilidad del portafolio de inversiones a partir de la estrategia implementada y relacionada con la disminución del portafolio de liquidez y el aumento en el portafolio a plazo.

Observa también la generación de ganancias de capital y la disminución del costo financiero con la estrategia de optimización de liquidez, calce de plazos y cancelación de pasivos.

A nivel del *ranking* de utilidades en el sistema bancario, el Banco Popular se ubica en segundo lugar con ₡17.348 millones, en primer lugar, está el Banco de Costa Rica con ₡18.186 millones; el BAC San José logra un tercer lugar con ₡13.511 millones y el Banco Nacional en cuarto lugar con ₡9.431 millones.

Destaca el indicador de eficiencia que al cierre de mayo se ubicó en un 63,65%, en el caso del Banco Popular el promedio del sistema es de 57,86%, el promedio de los bancos estatales es de 62,63% y los bancos privados con un 51,92%. Nota la diferencia a nivel del ROE donde aprecia un 2,30% al cierre de mayo, un indicador promedio del sistema de 4,64%.

En cuanto al margen de intermediación afirma que se sigue recuperando, mayo se cierra con 4,19%, recuerda que tenían 4,04% al cierre de diciembre y en gran medida esta recuperación y el margen de intermediación obedece a la disminución en el costo financiero de las captaciones que pasó de 5,22% en diciembre del 2020 a 4.56% en mayo del 2021.

Puntualiza la caída en el costo de las captaciones lo cual ha contribuido en esta mejoría del margen; amplía que la rentabilidad del activo productivo ha caído de 9,26% a 8,75% y se ha originado principalmente en el portafolio de crédito que ha disminuido la rentabilidad por el comportamiento de la tasa básica en la cartera referenciada y también por los ajustes de tasas activas que se aplica con los recursos del Banco Central.

Afirma que estos últimos ascienden a ₡122.000 millones, han ingresado y parte de ellos se han utilizado en el cambio de la estructura de financiamiento, pero también en el ajuste de 250 puntos base en la cartera activa, principalmente en la cartera empresarial.

Resume que lo recién expuesto corresponde a los principales aspectos al cierre de mayo del 2021.

El Director, Sr. Espinoza Guido, observa que se notan algunas mejoras, sin embargo, sin ánimo de ser pesimista, pero ubicándose en la realidad, acota que las utilidades se impulsan mucho por esa coyuntura especial del mercado financiero para generar las ganancias de capital y, por supuesto, realizarlas en un monto sustantivo, cree que esto impulsa bastante las utilidades

Menciona que la reducción en el costo financiero de los fondos mejora el margen de intermediación, pero afirma que es un resultado de tendencia en el mercado; reconoce que le gustaría observar esas reducciones por costos y no necesariamente relacionadas con el costo de los fondos. Espera que puedan acelerar esa parte para poder apreciar resultados más estructurales y no tanto coyunturales.

Se refiere a los comentarios de inicio que realizó la Directora, Sra. Fernández Garita, y que le llamaron la atención al Comité; le consulta a la Directora si hay alguna propuesta específica que se le plantea a la Junta Directiva relacionada con la cartera de crédito y los clientes.

A partir de lo leído y lo comentado en el Comité nota que se ha venido perdiendo sistemáticamente cartera de crédito y número de clientes; esto parece muy importante porque el Banco hace fundamentalmente banca *retail* y perder clientes es justamente perder las posibilidades de crecimiento en el mediano y largo plazo.

Desconoce si se barajaron y discutieron ideas para que esta Junta Directiva las analizara o si simplemente el planteamiento se dio a partir de lo que les llamó la atención.

La Directora, Sra. Fernández Garita, observa que las utilidades andan bien, sin embargo, aprecia que siempre se enfocan en las ganancias de capital y no en la intermediación financiera con respecto a la cartera de crédito. Acota que todos saben que el activo más importante del Banco es el saldo del crédito, confirma que hace días el Comité Corporativo de Auditoría observa la fuga de clientes y recuerda que al analizar el saldo del crédito desde hace unos dos años, este se mantenía, subía o bajaba ligeramente, pero no contaban con el detalle como lo presentan ahora.

Informa que el Comité solicitó presentar cuál es el efecto de aumento o disminución que sufría la cartera; acota que podría indicarse que hoy se formalizó un crédito por determinada cantidad de millones, pero, por otro lado, se están fugando clientes por el mismo monto.

Le agradece al Director Financiero Corporativo a. i., Meza Bonilla; al Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, y a todo el equipo por presentar la información de esa manera, pues es ahí donde se evidencian las sospechas que tienen.

Reporta que en el Comité se planteó, en el monitoreo constante, analizar si las estrategias propuestas por la Administración realmente están tomando sentido. Reitera que no es posible confirmar que aumentaran en determinada cantidad de clientes, si la economía y la pandemia del COVID-19 no lo permite. Afirma que captar cliente en estos momentos está sumamente difícil y destaca que pueden tenerse garantías, pero si no existe una capacidad de pago, pues no hay aumento en los créditos.

Afirma que sí es importante retener lo que ya tienen, pues un deterioro más grande en la cartera sería sumamente delicado y acota a que tomaron el acuerdo para realmente ver si las estrategias están tomando sentido y son efectivas. Avisa que aún no han conocido el informe correspondiente y de analizar los resultados a mayo, pues podría replantearse algún aspecto. Reitera que deben analizar si las estrategias están siendo efectivas.

El Director, Sr. Espinoza Guido, afirma que, efectivamente, esa es la solicitud que hace el Comité.

La Presidenta, Sra. Badilla López, relaciona las palabras de la Directora, Sra. Fernández Garita, con una situación expuesta en una reunión con la Junta de Crédito Local de Santa Cruz. Reporta que estuvo presente el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, quien expuso la estrategia de economía social.

Aprecia que el nivel de experiencia que tienen los usuarios y los clientes del Banco es altísimo y cree que en esto han influido también todos los programas de educación financiera que se han implementado por parte de las entidades financieras.

Durante el encuentro se hizo una comparación estricta de las opciones que se presentan en la competencia, en un banco específicamente, y la oferta del Banco Popular; aprecia que por mucho mejoraban la oferta propuesta por esta institución. Aprecia que la fuga de clientes conlleva una serie de variables, pero también debe ponerse atención a los detalles; observa que los rangos no son altos, pero confirma que por ellos el cliente decide no tomar el crédito con este Banco o pagarlo e irse a una entidad que le ofrezca condiciones mejores y no solo en la inmediatez.

Aprecia que en una reunión con la Junta de Crédito Local de Santa Cruz se mencionó un crédito de vivienda y se especificó que en un año estaban por debajo y en otro por encima, pero al final quedaban siempre cobrándole más de intereses al cliente.

Aprecia la importancia de revisar constantemente cuál es la oferta del Banco Popular y determinar cuáles son las oportunidades que tienen para ser más competitivos y poseer una oferta que realmente se ajuste a las necesidades de los clientes de la institución.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recuerda que al iniciar, empezaron con una estrategia global y todo estaba centrado en el cliente. Anota que, efectivamente, otras instituciones están aprovechándose de la debilidad de esta institución para llevarse al cliente. En el sentido de la oportunidad si a un cliente se le dice que debe pagar menos por el crédito, pues se siente mejor porque su flujo de caja le permitirá cumplir con sus obligaciones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que realizan una gestión permanente con revisiones semanales sobre lo que se hace. En cuanto a las cancelaciones aclara que en la parte de rendición de cuentas que se le solicita a la Gerencia hay números que deben afinarse.

Explica que, al hacer un crédito interno para cancelar un crédito anterior, el monto eso se va a un crédito nuevo y se cancela el anterior; precisa que están visualizando una situación mucho más grave de la que realmente es, por supuesto, esto no implica que no sea preocupante la situación que está dándose.

A junio se muestran datos mejores, de hecho, tienen desembolsos importantes, pero reconoce que están trabajando aún más. En cuanto a la retención del cliente, destaca que el tamaño de la estructura financiera del Banco, al no ser eficiente, con márgenes cortos, los más bajos del mercado, establece una imposibilidad fuerte de atacar carteras de clientes, ajustarles las tasas de interés para impedir que la competencia se los lleve.

Confirma que la grasa que tiene la institución no les permite los ajustes de tasa de interés para hacerlo muchísimo más efectivo a nivel de la cartera total. Reporta que en la actualidad están en una estrategia de ser más selectivos en cuanto a los clientes que vienen y más eficientes en la propuesta que se les plantea.

Otro aspecto que definitivamente debe considerarse como urgente y no puede detenerse es la revisión fuerte del gasto de toda la estructura del Banco para así buscar ese adelgazamiento financiero que les permita competir adecuadamente y no lo que están viviendo en la actualidad.

Amplía que, si en este momento se hicieran ajustes de tasas de interés, el impacto que tendrían en la cartera implicaría ₡10.000 millones de ingresos menos. Anota que en la actualidad tienen unas ganancias de capital importantes que suman y reconoce que este Banco junto con el BAC San José son las instituciones que más ganancias han registrado.

Hace hincapié en que sí requieren un ajuste importante a nivel del gasto que han llevado en este momento para poder competir de la mejor forma. Confirma que están revisando en función del 0,25% que tienen en la Asamblea Legislativa y menciona una estrategia de ajuste inmediato a nivel de control del gasto para competir y que ese impacto no les vaya a afectar a mediano plazo.

Finalmente, aprecia que les hace falta un paso más para presentar en las próximas semanas un adelgazamiento óptimo del Banco.

La Directora, Sra. Fernández Garita, solicita que al presentar la información se les indique la disminución y cuánto se fue a crédito nuevo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que así lo mostrarán.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, indica que existe una gran preocupación en la Administración sobre la cartera, el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, y su persona trabajan con una estrategia de reuniones semanales para revisar en detalle todo lo relacionado con la cartera crediticia y analizar cómo tomar acciones fuertes sobre la retención.

En cuanto al crecimiento de la cartera, trabajan con un presupuesto de ₡200.000 millones en las dos líneas de retención y crecimiento de cartera. Manifiesta estar muy esperanzado en que los resultados se generarán paulatinamente y lo que más les interesa es que no siga decreciendo la cartera.

Tiene mucha fe en que este segundo semestre se observen números más altos y, efectivamente, se les presentará un informe sobre la efectividad en la implementación de las estrategias que se han desarrollado en la parte comercial y los recursos que se dieron para cobro. Precisa que sí tienen resultados diferentes a los que se dieron en los primeros cinco meses del año.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reconoce que están frente a una gran tarea, no es nada sencillo, hay muchas ineficiencias que deben determinarse y corregir, están en una institución pública, pero, afirma, es necesario hacer la tarea.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora, reconoce que los resultados se darán.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta si la cartera está carterizada por ejecutivo y por saldo de la cartera para que el ejecutivo se preocupe de que no se le vayan sus clientes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que tienen una designación de metas por ejecutivo y por área. Afirma que es un tema que están revisando, aprecia que él es de esa visión y aprovecha para comentar que en Popular Pensiones hay una cartera asignada a ejecutivos y se le da un seguimiento permanente, además, hay un acercamiento para saber qué es lo que siente el cliente.

Reitera que es un tema que están resolviendo en este momento.

La Directora, Sra. Fernández Garita, plantea que podría pedírsele cuentas al ejecutivo que tenga el caso, sabe que el Banco Nacional utiliza esa caracterización y también analiza los indicadores de mora de la cartera de clientes por ejecutivo. Aprecia que ahí podría verse la mora, los clientes nuevos y precisa que valdría la pena pensar en ello.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que debe afinarse más porque sí está por sucursal y por BP Total; precisa que debe asignarse una responsabilidad de seguimiento mayor para ese manejo de cartera eficiente y aprecia que esa es la única forma que un ejecutivo pueda determinar que ese cliente se irá, si está solicitando otras cotizaciones y dónde las está solicitando.

La Directora, Sra. Fernández Garita, cree que puede hacerse algo pensando en el nivel más bajo, en el ejecutivo y se pregunta si no están colocando, pues qué están haciendo los compañeros ejecutivos si ya los liberaron con la planilla contratada para el cobro. Plantea que vale la pena ver las tareas de asignación de cartera.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, reitera que están afinando lo necesario, avisa que no están viendo cuánto están colocando y sería muy importante sumarlo al informe, lo mismo que la gestión desde el punto de vista del crédito, cuánto colocan diariamente, si la tendencia sube y qué nuevos ajustes están haciendo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, relaciona lo indicado recién con las necesidades expuestas en el informe que analizaron anteriormente y confirma que los sistemas de información gerencial son urgentes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que los están construyendo y reconoce que no tenían nada de eso. Aprecia que en tema de retención de clientes es muy importante decir quién pagó, por qué lo hizo, qué pagó, de dónde vino el dinero, segmentarlo en sector público, sector privado, cuál fue el estudio realizado de ese clientes, de dónde provienen los cheques, de dónde venía el mensajero que llegó a cancelar. Aprecia que no hay ese tipo de información, tampoco hay un acercamiento fuerte con el cliente y, por supuesto, las cancelaciones no se hacen esperar.

Precisa que no hay una retención, la retención que hace la institución es activa, es decir, al cliente se le hace una readecuación de deudas, cancelan su crédito anterior y se le da uno nuevo.

Confirma que se está construyendo ese sistema de información, así como se construye el correspondiente a los arreglos de pago.

La Presidenta, Sra. Badilla López, afirma que la conversación ha sido muy valiosa, las preguntas y los planteamientos; precisa que quedan a la espera y mociona para:

1. Dar por recibidos los Estados Financieros correspondientes a mayo de 2021, en los cuales se evidencian situaciones que se han presentado en meses anteriores en cuando a una caída considerable no solo en el saldo de los créditos, sino también en la cantidad de los clientes.

2. Solicitar a la Administración un informe de rendición de cuentas sobre las estrategias planteadas para la reactivación de la cartera de crédito.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibidos los Estados Financieros correspondientes a mayo de 2021, en los cuales se evidencian situaciones que se han presentado en meses anteriores en cuando a una caída considerable no solo en el saldo de los créditos, sino también en la cantidad de los clientes. Se destaca los siguientes datos:**
>
> - **El activo total presenta un incremento significativo interanual por el orden del 7,08%, originado principalmente por la estrategia de captación de recursos por medio de cuentas corrientes institucionales y el registro de los arrendamientos financieros según el RIF 30-18.**
> - **El portafolio de inversiones alcanza la suma ₡1.564.594 millones, se ha venido incrementando desde diciembre 2020 (₡265.257 millones), principalmente el portafolio de liquidez por los recursos captados en cuenta corriente institucional.**
> - **Al 31 de mayo 2021, la cartera de crédito bruta ha disminuido en ₡58.976 millones (2,25%) con respecto a mayo 2020.**
> - **La utilidad acumulada a mayo 2021 por ₡17.348 millones. Utilidad de las Sociedades por la suma de ₡5.674 millones (32,70%).**
> - **La utilidad de intermediación financiera aumenta en términos interanuales en ₡16.800 millones (21,63%).**
> - **Los gastos de administración disminuyen en términos interanuales en 4,50%.**
> - **Ingresos por servicios por el orden de ₡9.507 millones, a mayo 2020 fue por un monto de ₡10.705 millones.**
> - **Gasto neto de estimaciones por ₡21.316 millones (₡9.591 millones a mayo 2020).**
> - **Impacto de bienes adjudicados por ₡2.615 millones, monto superior al obtenido a mayo 2020 que fue ₡2.183 millones.**
> - **Ganancias de capital acumulada por ₡6.701 millones, para el mes de mayo fue de ₡2.505 millones.**
>
> **2. Solicitar a la Administración un informe de rendición de cuentas sobre las estrategias planteadas para la reactivación de la cartera de crédito". (527)**
> (Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-99-2021-Art-6)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho con treinta y un minutos**, finalizan su participación virtual, el Director Financiero Corporativo a. i., Esteban Meza Bonilla; y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora. Asimismo, inicia su participación virtual, el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

ARTÍCULO 12

4.2.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el informe que contiene 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, en atención al acuerdo 388 de la sesión 5825. (Ref.: Oficio GGC-879-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, introduce el tema y comenta que este es un informe que se les solicitó, tomaron la información que tenían a nivel de Banco y de las sociedades anónimas. Le parece que es un buen acercamiento a todo el volumen de negocios en las organizaciones sociales, aunque el informe de Popular Pensiones hay que depurarlo más para dar la información que no puede derivarse a partir de toda la amplitud del negocio de esa sociedad. No obstante, se construirá como un complemento.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, explica que le corresponde brindar atención al acuerdo No. 388 tomado en la sesión 5825 de este Órgano Director, celebrada el 10 mayo del 2021.

El informe que presentará gira en torno a las relaciones de negocios entre el Conglomerado Financiero Banco Popular y los sectores sociales que integran la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras de este Banco.

El acuerdo planteaba lo siguiente:

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.

En esta parte considera importante señalar que el presente trabajo es un acercamiento y un levantamiento de la información en los términos solicitados, avisa que encontraron limitaciones puntuales para la clasificación de las organizaciones en cuanto a su actividad productiva y el número de empleados.

Aclara que el abordaje y la propuesta para dar una respuesta en línea con el interés de conocer las relaciones de negocios y la cantidad de organizaciones que mantienen negocios implicó la elaboración de un trabajo que debió prepararse a partir de un esfuerzo manual para tratar de resumir la clasificación de las bases de datos de los clientes bancarios. Esta labor consistió en agruparlos según el sector que está representado en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.

En este esfuerzo realizaron una organización según asociaciones de desarrollo comunal, asociaciones solidaristas, asociaciones asadas y agrícolas, otras asociaciones, sindicatos, colegios profesionales, cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas de autogestión y otras cooperativas.

Reconoce que la necesidad de establecer una variable que les permitió con precisión determinar el nombre o la clasificación de estas cuentas, precisamente, los llevó a realizar este esfuerzo y reconoce que, históricamente, el Banco no ha registrado en las bases de datos de sus clientes, variables que le permitan a la institución tener esta clasificación con una mayor agilidad.

No obstante, lograron determinar un proceso de clasificación para efectos del Banco y así establecer en este conjunto cuáles son las posiciones activas y las posiciones pasivas que se generan a partir de los negocios con estas organizaciones sociales.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, menciona que le surge una duda, pues anteriormente comentó que el Banco hace una clasificación juntando dos tipos de asociaciones comunales que las tenía como uno solo, unas son de la Ley 218, que son las privadas y las demás que están bajo la Ley 3859, que son a las que pertenecen los delegados en la Asamblea de Trabajadores.

Ya había hecho un comentario respecto a las cuentas y otros elementos, pero es importante aclarar que muchas de las asociaciones que aparecen en el Banco como asociaciones comunales, no están clasificadas en esos dos grandes grupos.

Añade que las asociaciones de la Ley 3859 tienen respaldo gubernamental y otras cualidades, que piensa que en algún momento podrían ser menos riesgosas para las actividades del Banco, dado que están supervisadas por la Contraloría General de la República, el Ministerio de Hacienda y toda una serie de órganos, sean dineros de Gobierno, patrimonio, acciones o actividades con las que ellas han creado pequeñas empresas.

Insiste en cuanto a que debe aclarar porque cree que esos dos grandes grupos no se han separado.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, indica que es correcto, es un ejercicio que deberán seguir realizando con el fin de depurar la base de datos y lograr mostrar de una mejor manera las diferentes clasificaciones de la agrupación. Pero debe indicar que se tiene el inconveniente de que la identificación es por nombre y no se tiene distinción de una variable entre una y otra.

Continuando, en la posición pasiva se registraron 1930 clientes con un total invertido al 30 de abril del 2021, por ₡106.333 millones.

Expresa que, al sumar los rubros de las posiciones pasivas, pues únicamente el Banco mantiene posición activa, el monto que aportan las organizaciones que están representadas en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, es significativo, se trata de un volumen de ₡452.906 millones.

En el nivel de cobertura geográfica, se realizó un ejercicio consultando las bases de datos y haciendo una clasificación para contar con la mayor aproximación posible, en la Región Central Oeste el Banco están atendiendo 103 organizaciones OES, lo cual considera muy importante, pues el acuerdo también solicitó que se refieran a lo que se viene haciendo en el modelo de atención de las zonas y se considera oportuno ir relacionando en esas regiones cuáles son los proyectos que están implementando en el país. En este caso, se tienen clasificados en el proceso de gestión del proyecto a través del proyecto a través del modelo del OES 7 organizaciones sociales.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que tiene claro que cuesta mucho entender lo del movimiento comunal, pero en el caso de las de Heredia, la única organización que es de una asociación de desarrollo integral es la que dice: ADI San Rafael de Heredia, las que tienen esa nomenclatura o también ADE, son las que derivadas de la Ley 3859.

Cuando se mencionan las asociaciones de mujeres, no lo son así como las demás que aparecen. Es para hacer una aclaración, pues le interesa mucho que todos logren comprender la pirámide existente en el movimiento comunal, por tanto, las recién presentadas de la región de Heredia, la ADI sí es una asociación de desarrollo, las demás no son de la Ley de Asociaciones de Desarrollo Comunal 3859.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, agradece la aclaración y continúa con su presentación indicando que para la Región Central Metropolitana agrupa un total de 839 OES y en esta región abordada desde el modelo, ya se tienen 6 organizaciones sociales.

En el nivel de la Región Occidente, se agruparon 383 organizaciones sociales y en la zona están abordando 6 proyectos a través del programa de las OES.

Menciona que en la Región Sur Caribe, están gestionando como clientes 180 OES de las cuales a través del modelo ya están precalificados 5 proyectos de acuerdo con el modelo de atención y en el nivel de la Región Norte, en este momento se tiene un total de 393 organizaciones sociales y con una asignación de 6 proyectos que ya se gestión a través del modelo de atención de las organizaciones sociales, de acuerdo con el compromiso planteado de tener precalificados para gestionar, 30 proyectos en el periodo 2021, tal como se ha expuesto en otros foros donde se ha tenido participación de esta Junta Directiva.

Señala que hizo referencia que el 10 de mayo fue tomado el acuerdo por esta Junta Directiva para presentar este plan, recordando que en el proceso y en este tiempo se ha avanzado muy rápido con el modelo de abordaje de atención de las organizaciones sociales. En realidad, con la participación activa de esta Junta Directiva Nacional con la presentación de la estrategia, una de ellas ante el primer Vicepresidente de la República, Sr. Marvin Rodríguez Cordero, que se llevó a cabo el 31 de mayo del 2021.

Añade que, a partir de un acuerdo de esta Junta Directiva, se tuvo la oportunidad de realizar la presentación al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras el 8 de junio del 2021 y la última presentación del modelo que contó con la participación de la Junta Directiva Nacional en pleno y la Gerencia General Corporativa, se llevó a cabo el 17 de junio del 2021, ante el Consejo Presidencial de Economía Social.

En términos generales, se planteó que a través del establecimiento de un modelo operativo de negocios y fuerzas de ventas, más la conformación de un equipo ejecutivo de alto nivel, se logre alcanzar la máxima relación de negocios ganar-ganar, integración de productos y servicios dirigidos a las OES representadas en los sectores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y otras que impactan el desarrollo comunal, cuyo objetivo es responder a la satisfacción de sus necesidades, procurando el desarrollo económico y social en la comunidades.

Al respecto, fue planteado en la estrategia, seis elementos esenciales relacionados con el trabajo de cuantificar el mercado potencial de los clientes OES y las comunidades para establecer una línea base. Profundizar en la oferta de productos y servicios del segmento, generando beneficios económicos y sociales de manera reciproca.

Definir un modelo de atención para el segmento a través de un equipo de ejecutivos de alto nivel, con funciones de enlace y coordinación, seguimiento comercial y proyección social mediante la disposición de oficinas y articulación de las Juntas de Crédito Local, elemento esencial para alcanzar la máxima integración en el proceso de formulación de proyectos o su selección de proyectos por impulsar, partiendo de las recomendaciones de estas.

Por otra parte, se tiene promover el acompañamiento en servicios no financieros en conjunto con el INA y la Fundación Omar Dengo, para la formación de OES en las comunidades, lo cual será un punto de partida, porque en la parte de alianzas público-privadas se podría incorporar terceros para que los acompañen en la parte del esfuerzo no financiero.

Además, desarrollar e implementar indicadores de impacto social y económico para medir beneficios de los programas sociales, lo cual es un enorme reto que se ha planteado y que en el nivel de la Comisión de Banca Social se le está llevando un seguimiento permanente, que a su vez la Administración de manera conjunta se encuentra trabajando en coordinación con la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para la formulación y presentación de los indicadores de impacto social y económico, alineados a la revisión de las pautas.

Indica que también está la parte de implementación de una adecuada estrategia de comunicación sobre el logro de beneficios.

Señala que el modelo ha sido explicado varias veces, como lograr a través de los ejecutivos de alto nivel, conformar un equipo importante de recursos en lo que a personas se refiere, que les permita conforme el trabajo de los jefes regionales de la Banca de Personas, hacer la distribución de los sectores y la relación de ellos con la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para darles seguimiento a los temas de interés de los sectores representados.

Por otra parte, contar con un segundo equipo de trabajo conformado con los coordinadores regionales de la Banca Empresarial y el equipo que estaba dedicado en forma exclusiva a la Banca Social para el impulso de estos proyectos -5 personas- y en este segundo nivel, con la interacción promocionada a partir del proceso de nombramiento de las nuevas Juntas de Crédito Local, han realizado un acercamiento hacia estas con el fin de ofrecerles la presentación.

Comenta que se ha tenido una participación activa de algunos Directores de la Junta Directiva Nacional que los han acompañado en dichas presentaciones, así como del Presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, donde se ha mostrado el modelo a las Juntas de Crédito Local con el fin de contar con la máxima integración de ellas en el proceso.

Indica que se cuenta con un tercer nivel que se trata del aprovechamiento de la infraestructura física de las oficinas para el logro del objetivo.

Explica que el abordaje de la propuesta de valor de las organizaciones sociales ha estado orientado a una clasificación de las organizaciones sociales para los efectos de los proyectos, con un abordaje de primer nivel relacionado con la oferta de valor que se le lleva a las organizaciones base, las de integración con apoyo a mipymes o microempresas, las OES de segundo piso y las organizaciones dinamizadoras, así como un segundo nivel relacionado con el abordaje de forma directa de los beneficiarios finales del primer nivel, llevando apoyo financiero, servicios de desarrollo empresarial y promoviendo el desarrollo local en las comunidades.

El rol de atención del Banco Popular para las OES consiste en asesorar, promover y atender con una estrategia especializada según su impacto social en los territorios, brindar apoyo integral de acuerdo con sus necesidades de crecimiento, procurando mejorar las condiciones de vida de sus asociados y agremiados y mediante servicios financieros y desarrollo empresarial, fortaleciendo su gestión administrativa, estrategia financiera contable, social ambiental y la inclusión financiera que se realiza a través de la aplicación de las herramientas presentadas en las diferentes reuniones que se han tenido.

Menciona que el plan de abordaje a las organizaciones sociales plantea la creación de una herramienta y procedimientos de atención a las OES, que miden elementos de la gestión de las diferentes organizaciones sociales. La atención de OES por región, lo cual se ha venido trabajando antes del modelo de unificación de las fuerzas de ventas, la gestión de nuevos grupos con meses de trabajo para la ejecución de los planes de acción con Juntas de Crédito Local y oficinas del Banco, la aplicación de la herramienta, definición de los requerimientos de las OES, los planes de acción según los resultados y necesidades de las organizaciones, la coordinación interna con el Conglomerado y con otras instituciones externas, tal como se ha indicado, por ejemplo, el INA y la Fundación Omar Dengo. Sin embargo, ya se tiene a otras organizaciones que ya han participado y ha recibido beneficios, por ejemplo, del Inder, así como el seguimiento constante de las OES, con la aplicación de las herramientas, revisando en materia de crecimiento y seguimiento de éstas.

Señala que se estará realizando la elaboración de un informe sobre los resultados obtenidos una vez realizados los esfuerzos de acompañamiento financiero y no financiero, con el fin de brindar un cierre de resultado de atención en un plazo determinado.

En cuanto al abordaje de las brechas identificadas a través del uso de las herramientas, como se ha indicado en los foros, ha sido a través de una alianza con el programa de servicios de desarrollo empresarial para OES y mipymes con el INA a través de dos programas, INA Impulsa que es más académico y de formación de las organizaciones que tienen niveles muy bajos de cumplimento de los requerimientos que miden, principalmente conocimiento en los negocios y proceso administrativos, contables, financieros y hasta de mercadeo.

El otro programa que tiene que ver con dinámica empresarial, es más un reforzamiento o un plan de crecimiento de las OES conforme el programa "Dinámica Empresarial" y *Coaching*.

El abordaje y propuesta de valor para los asociados finales, tiene una ruta similar a las OES, aunque un poco más corta, pero que también abarca la identificación del perfil de los asociados, la identificación de las necesidades financieras y no financieras de ellos. Elaborar planes de acción para la atención de los asociados, coordinar y dar seguimiento a la apertura de productos financieros y las necesidades no financieras, las cuales son articuladas con las OES que las agrupa en su primer nivel y elaborar un informe de resultados sobre la evolución y cierre de atención de los asociados en las organizaciones sociales.

Respetuosamente somete a considera de esta Junta Directiva, dar por recibido el oficio SGN-1925-2021, con el cual se presentan 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, a fin de darle atención al acuerdo n.° 388 de la sesión 5825.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, felicita a la Administración por la labor que están realizando, para iniciar hay bastantes organizaciones de todos los sectores, del suyo logró identificar en Heredia la ADI de San Rafael, de Occidente la ADI de Aguas Zarcas de San Carlos y también la ADI de Nicoya.

Considera que es un buen inicio, es un primer paso que están dando para poder ver en forma global o integrada a las organizaciones que están trabajando y que hacen un enorme esfuerzo de banca social para la integración de todos los sectores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece la presentación, pero con todo el cariño desea indicarles su deseo de que este modelo funcione y cree que saben por qué lo dice, pues lleva tres años solicitando un plan especial para el sector que representa y no ha sido posible tenerlo. Se han dado intentos e interés, pero no se cuenta con nada concreto.

Lo dice porque ese es el objetivo que tienen todos, el Banco goza de una estructura tal que no tiene ninguna otra organización, por lo que espera que este proyecto no se quede en la teoría, que se baje a la operación y no se le dé tantas largas, se convoque a los sectores, se realicen las presentaciones, se brinde la realimentación necesaria y que en cuestión de dos meses el modelo se ponga a trabajar.

Espera que esto no termine como con el proyecto de Banca de Integración Comunitaria, eso no es lo que se quiere, por lo que desea que esta vez todo sea diferente, pues detrás de la Administración están los sectores deseosos de estos planteamientos y si no se hace ahora, no se hará y lo que sucederá es que se irán del Banco por la puerta de atrás y no se podrán recuperar.

Reitera que ese es su deseo, lo dice con toda sinceridad porque ya es mucho tiempo de pedir planes concretos con gente que quiere trabajar con el Banco y los intentos se han quedado en eso, porque no encuentran una contraparte.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que se une a la solicitud tan vehemente, pues todos esperan que el modelo funcione, por lo que sería importante que el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, les haga un resumen sobre los que ya están en funcionamiento.

También espera que esta puesta del modelo sea correcta, tendrá oportunidades de mejora, pero es muy importante el relacionamiento constante que se debe tener con todos los sectores representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Conglomerado que es a quienes se les debe responder, principalmente a ese propósito que dice que el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco, en cuanto a que tiene como objetivo fundamental dar protección económica y bienestar a los trabajadores, fomentando el ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito y con este propósito debe procurar el desarrollo económico y social.

Considera que esa estrategia de abordaje a las organizaciones de la economía social en gran medida lo procura, dar bienestar social y ayudar en la parte económica para que logren avanzar.

Agradece también a la Administración que haya tomado ese pedido tan especial y que en este tiempo ya se pueda ver materializada una propuesta, que tal cual se ha venido desarrollando con las Juntas de Crédito Local, se vienen dando algunos frutos.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, indica que se viene trabajando desde su área y la alta administración, enfocados en responder a la inquietud manifestada, en este caso, por el Director, Sr. Espinoza Guido. Si bien, se integraron al equipo gerencial hace aproximadamente un año, el trabajo y la revisión de lo que se venía haciendo en la Banca Social ha sido en profundidad, donde encontraron algunas situaciones particulares que no descartan la posibilidad de ejecución de los proyectos que ya se tenían en curso.

Sin embargo, en un corto tiempo han sido muy efectivos, no solo al momento de desarrollar un modelo de atención particular a las organizaciones sociales, bajarlo con una estrategia de comunicación y también con el impulso de proyectos y con un trabajo unificado en toda la organización.

Desea dejar claro el mensaje de que, a diferencia del trabajo que se ha venido desarrollando en otros periodos, se quiso que el esfuerzo de la Banca Social no sea exclusivo de ella, es transversal a toda la Organización, se da una participación en todo el nivel para asegurar la transversalidad que se desea lograr y garantizar que los proyectos se ejecuten con una participación activa de las oficinas.

Otro elemento que se desea valorar como un criterio de éxito de esta estrategia, está relacionado con la definición de objetivos y metas que han sido incluidos en los cuadros de mando integral, para lograr el cumplimiento de metas.

Cuando las metas y los objetivos no se miden, quizá es muy fácil no ver resultados en un corto tiempo tal como se espera. Además, hay una deuda con la parte del sector solidarista, sobre lo cual justo la semana pasada hablaban de una estrategia, de la cual estaba realizando una revisión de detalles.

Espera pronto poder tener una reunión con el Director, Sr. Espinoza Guido, con el fin de mostrarle cuáles han sido los avances y los elementos que a la fecha todavía los tiene detenidos. Paralelamente a este esfuerzo, espera pronto poder mejorar la oferta de valor que el Banco Popular debe brindar al resto de las organizaciones sociales.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el informe que contiene 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, en atención al acuerdo 388 de la sesión 5825.

2. Instruir a la Secretaría General para que, en atención del acuerdo 10-690-2021 del Directorio la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, remita a dicha instancia el informe que contiene 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.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el informe que contiene 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, en atención al acuerdo 388 de la sesión 5825**.
>
> **2. Instruir a la Secretaría General para que, en atención del acuerdo 10-690-2021 del Directorio la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, remita a dicha instancia el informe que contiene 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".** **(528)**
> (Ref.: Oficio GGC-879-2021)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5838 hasta las 7:55 p. m., a fin de concluir la agenda aprobada para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5838 hasta las 7:55 p. m., a fin de concluir la agenda aprobada para esta sesión". (529)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con trece minutos,** finaliza su participación virtual, el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández.

ARTÍCULO 14

4.2.2.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional, remite el informe de gestión al mes de junio de 2021.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el informe de gestión al mes de junio de 2021 suscrito por el Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido el informe de gestión al mes de junio de 2021 suscrito por el Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional". (532)

Al ser las **diecinueve horas con dieciséis minutos** finaliza su participación virtual el Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, Sr. León Blanco, y la inicia la Jefa de la División de Gestión del Talento, Sra. Vera Tenorio Araya.

ARTÍCULO 15

4.2.3.- La Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, le comunica al Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, que el 30 de junio de 2021 vence el nombramiento del Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio DIRCH-917-2021)

La Jefa de la División de Gestión del Talento, Sra. Tenorio Araya, indica que procederá con la revisión del tema del vencimiento del contrato en el puesto de confianza que ocupa el Sr. Juan Luis León Blanco.

Menciona que el oficio DIRCH-917-2021 tiene como fin informar el vencimiento de este contrato el 30 de junio de este año, pues de conformidad con el acuerdo tomado por la Junta Directiva Nacional en la sesión ordinaria No. 5649 del año 2019, se hizo efectivo el nombramiento en el puesto de confianza de Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional del Sr. Juan Luis León Blanco por un plazo de dos años.

Para estos efectos, se presenta un extracto del currículum del Sr. Juan Luis León Blanco, para que esta Junta Directiva pueda validar si se desea dar continuidad al nombramiento. Entre sus estudios académicos, el Sr. Juan Luis León Blanco cuenta con una Licenciatura en Derecho, es notario público, posee una especialidad en riesgos del trabajo y es egresado de Maestría de Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

Otros aspectos por considerar se refieren a que realizó varias publicaciones en diferentes revistas y documentos de interés nacional como el Plan Nacional de Combate a la Pobreza, la Organización Internacional de Seguridad Social, y participó como redactor de la Ley de Sociedades Anónimas Laborales. Además, fue consultor externo en la Universidad de Costa Rica y en la Organización Internacional del Trabajo.

Añade que realizó investigaciones sobre legislación urbanística y vial de Costa Rica, y su regulación en nuestro ordenamiento. Ha participado como expositor en foros nacionales e internacionales sobre Derecho Bancario, Lavado de Dinero y Regulaciones.

Expresa que el Sr. Juan Luis León Blanco registra experiencia laboral en el Banco Popular como notario público externo durante seis años (2007-2013) y fue miembro del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero del 11 de junio del año 2015 al 2 de abril del año 2018.

En cuanto a la Evaluación del Balance de Desarrollo Personal (BDP) del Sr. Juan Luis León Blanco para el periodo 2020, indica que dicho instrumento constaba de cinco objetivos, siendo los tres primeros institucionales, a saber:

1. Realización y aprobación del examen sobre la Ley 8204, cuyo indicador era obtener la calificación mínima requerida. De un peso de 12, el Sr. León Blanco obtuvo 12.

2. Evaluación de Gestión Ética, cuyo indicador era tener un 0% de suspensiones disciplinarias y la aprobación de la evaluación del curso virtual del Programa de Ética con una nota mínima de 90%. El peso era de 8 puntos y el Sr. León Blanco obtuvo 8 puntos.

3. Evaluación de Cultura de Riesgo, cuyo indicador era realizar la prueba y aprobarla con un mínimo de 80%. El peso era de 5 puntos y el Sr. León Blanco obtuvo 5 puntos.

4. Analizar y examinar los insumos necesarios que permitan cumplir adecuadamente con las tareas asignadas. El indicador definido para este objetivo fue coordinar y colaborar con el Conglomerado para el desempeño de los equipos de trabajo, así como el cumplimiento de los planes operativos para poder alcanzar mensualmente las metas propuestas. El peso de este indicador era de 17,5 puntos y el Sr. León Blanco obtuvo 17,5 puntos.

5. Revisar el sistema de información que permite estar al día con la legislación y jurisprudencia vigente, así como dar seguimiento a las disposiciones y normativas externas que afecten al Conglomerado. El indicador consistía en brindar al 100% una asesoría oportuna y confiable a los diferentes órganos colegiados, presidentes, directores de Junta Directiva Nacional y demás funcionarios competentes. El peso de este indicador era de 17,5 puntos y el Sr. León Blanco obtuvo 17,5 puntos. Así, el puntaje final obtenido fue de 60 puntos, para una calificación del 100%.

Concluye de este modo su presentación.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta por el resultado de los estudios que se acostumbra hacer en el Sistema Financiero y en la Sugef en materia de cumplimiento respecto a la persona.

La Jefa de la División de Gestión del Talento, Sra. Tenorio Araya, responde que en su momento se habían realizado, pero para hoy se le solicitó referirse solamente al currículum del Sr. León Blanco. No obstante, podría actualizar la información con el apoyo de la División de Seguridad Bancaria y de la Oficialía de Cumplimiento para agilicen el trámite y respondan antes del plazo usual de 5 días.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que esa información es importante para la toma de decisiones y la fecha de vencimiento de este nombramiento está demasiado próxima.

La Jefa de la División de Gestión del Talento, Sra. Tenorio Araya, indica que solo se le solicitó presentar un extracto del currículum del Sr. León Blanco, aunque el oficio fue suscrito el 4 de junio de este año. Estima que puede consultar directamente con la Dirección de Capital Humano para determinar si esos estudios adicionales fueron requeridos, porque a la División de Gestión del Talento no fueron solicitados.

La Directora, Sra. Fernández Garita, sugiere que en la sesión del próximo miércoles se conozca este tema con el complemento de esa información básica como primer punto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, que en adelante se incluya los estudios de cumplimiento de la Ley 8204 entre los insumos necesarios para valorar las prórrogas de contratos.

La Jefa de la División de Gestión del Talento, Sra. Tenorio Araya, aclara que siempre se brinda ese detalle cuando se trata de primeros ingresos, pero coincide en que también es necesario presentarlo cuando se trate de validar alguna prórroga.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que todo está bien con este nombramiento, pues no ha habido ningún problema durante su periodo de vigencia.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta si el Sr. León Blanco tiene que declarar ante la Contraloría General de la República.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, responde que, por categoría y por estar nombrado en la Asesoría Legal de la Junta Directiva Nacional, el Sr. León Blanco sí tiene que declarar ante la Contraloría General de la República.

La Jefa de la División de Gestión del Talento, Sra. Tenorio Araya, anota que la actualización del formulario de la Política *Conozca a su empleado* se realiza una vez al año y también es revisada por la Oficialía de Cumplimiento.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, manifiesta que, en su criterio, el informe está completo y no requiere más, pues el currículum es importante para los efectos y para la función que ha venido ejerciendo el Sr. León Blanco, por lo cual propone someter a votación la prórroga de su nombramiento por dos años más.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, opina igual que la Directora, Sra. Fernández Garita, en el sentido de que hacen falta algunos elementos para realizar la votación, de manera que ella se abstendría de votar la prórroga de este nombramiento. Solamente daría por recibido el informe presentado.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que estaría dispuesta a votar dicha prórroga siempre y cuando se presente la información solicitada en la sesión del miércoles 30 de junio.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, manifiesta que verificó hace unos momentos y el Sr. León Blanco no tiene que declarar su estado patrimonial ante la Contraloría General de la República.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece a la Jefa de la División de Gestión del Talento, Sra. Tenorio Araya, por la presentación y le solicita su colaboración para disponer de la información adicional solicitada para este miércoles 30 de junio lo más temprano que sea posible.

Al ser las **diecinueve horas con treinta minutos** finaliza su participación virtual la Jefa de la División de Gestión del Talento, Sra. Vera Tenorio Araya.

Señala que, con ese compromiso, acoge la propuesta del Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, en el sentido de someter a consideración la renovación del contrato del Sr. León Blanco, pero por tratarse de un puesto de confianza y como esta Junta Directiva Nacional finaliza su periodo de gestión en menos de un año, se pregunta por cuál plazo.

Solicita que cada Director externe sus consideraciones al respecto, en vista de que se trata de un tema de gobierno corporativo.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, indica que su parecer es positivo, considerando la evaluación del desempeño, el currículum y el acompañamiento que se ha recibido del Sr. León Blanco en casos importantes en el Conglomerado, de los cuales se ha salido con victoria. Vota a favor de la renovación del contrato del Sr. León Blanco, pero no en firme, para esperar el complemento de la información que se hará llegar el próximo miércoles.

El Director, Sr. Campos Conejo, observa que el Sr. León Blanco es el apoyo jurídico de esta Junta Directiva Nacional, de modo que, por la posición y por la particularidad de que el tiempo que resta de esta gestión es relativamente poco, considera que sustituirlo en este momento sería desfavorable por el tiempo que implicaría ese proceso de selección, por lo cual está de acuerdo con dar continuidad al contrato del Sr. León Blanco por el tiempo que esta Junta Directiva Nacional estime pertinente.

El Director, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que difiere de los comentarios expresados por los Directores que lo han antecedido, pues varias veces ha señalado que la asesoría legal brindada respecto a los temas más relevantes que ha tenido que resolver esta Junta Directiva ha sido un poco deficiente, por lo cual se ha tenido que apoyar en otras opiniones, incluso de abogados personales, lo cual no debería ser.

Indica que se supone que al ser miembro de la Junta Directiva Nacional y esta misma debe recibir una asesoría legal más que completa, ya que el Banco no tiene necesidad de provocar que los miembros de su Junta Directiva tengan que estar recurriendo a otros criterios legales porque el Asesor Legal tal vez no satisface sus expectativas.

Entiende la relevancia del tema del tiempo, pues con los plazos que maneja el Banco, iniciar en este momento la búsqueda de un asesor externo sería hasta más riesgoso por dejar en mayor exposición a esta Junta Directiva. Aunque está seguro de que esto se votará positivamente, su voto es en contra y la única manera en que estaría de acuerdo con que el Sr. León Blanco continúe por un plazo máximo de un año es que la Asesoría Legal se refuerce con la presencia de otros profesionales en la materia, que en el Banco existen, así como en otras áreas hay otros asesores que no son utilizados de manera completa ni permanente.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, expresa que coincide con el Director, Sr. Espinoza Guido, pues en varias ocasiones ha indicado que no tiene mucha confianza en los criterios legales emitidos por el Sr. León Blanco, por lo cual ha solicitado repetidamente que estos sean acompañados por los criterios de la Comisión de Asuntos Jurídicos o de otros profesionales externos para los temas más complejos que consideró meritorios.

Como ha señalado en otros momentos, su disconformidad se refiere a la parte profesional, pues el Sr. León Blanco es una gran persona, muy atenta y servicial. En este caso, vota en contra de la renovación del contrato del Sr. León Blanco.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que su posición es que no cuenta con todos los elementos, principalmente en materia de cumplimiento normativo, para determinar si el Sr. León Blanco cumple o no. Observa que el informe presentado se sustenta en lo que ha realizado hasta la fecha esta Junta Directiva y no quisiera dejar ninguna posible indemnización a la Junta Directiva entrante, en caso de que

decida prescindir de los servicios del Sr. León Blanco antes del término de su contrato, porque el plazo de ese contrato es de dos años y al renovarlo por un periodo igual se estaría incurriendo en una decisión que superaría el plazo de gestión de esta Junta Directiva Nacional.

Como indicó la Directora, Sra. Villegas Alvarado, el Sr. León Blanco es una bella persona, pero en estos dos años nunca ha recibido una llamada de su parte para aclarar alguno de los comentarios o cuestionamientos que ella haya emitido y ampliar algún criterio legal, de modo que se sienta que se cuenta con alguien a quien se puede recurrir en esta materia. Solo en una ocasión recibió una llamada del Sr. León Blanco para un tema del Comité Corporativo de Auditoría.

Puntualiza que no posee todos los elementos para votar a favor de la continuidad de este contrato, de manera que vota en contra.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, menciona que conoció el currículum del Sr. León Blanco cuando se aprobó su nombramiento originalmente y se siente satisfecho con su accionar actualmente, por lo cual vota a favor de la renovación de su contrato.

Anota que es comprensible que en un órgano colegiado haya diferencias y que se pueda disentir, pues cada uno tiene su forma de valorar las situaciones, lo cual respeta.

Desea proponer que la continuidad del contrato del Sr. León Blanco sea por un plazo indefinido, pues su permanencia será decidida por la próxima Junta Directiva Nacional. Por tanto, solicita revisar lo votado por el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, y el Director, Sr. Campos Conejo, para determinar si están de acuerdo con que la renovación del nombramiento del Sr. León Blanco sea por un plazo indefinido.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, considera que la propuesta del Director, Sr. Díaz Vásquez, es muy acertada y también coincide con la postura de la Directora, Sra. Fernández Garita, en cuanto a no generar una eventual indemnización a la próxima Junta Directiva Nacional, de manera que vota a favor de un nombramiento por plazo indefinido.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta al Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, por su experticia como abogado, si el hecho de renovar este contrato por un plazo indefinido permite a la próxima Junta Directiva Nacional prescindir de los servicios del Sr. León Blanco cuando lo estime conveniente.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, responde que así es.

La Directora, Sra. Fernández Garita, comenta que la renovación de este contrato causaría un perjuicio a la Institución por la indemnización que tendría que dársele al Sr. León Blanco.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, explica que acordar una renovación del contrato por tiempo indefinido significa que la finalización de dicho nombramiento será definida por la próxima Junta Directiva Nacional, en virtud de tratarse de un puesto de confianza y en la Administración Pública se sabe que los nombramientos en este tipo de puestos terminan cuando el próximo jerarca asume funciones y así lo determina.

La Directora, Sra. Fernández Garita, menciona que ella pasó por la misma situación y ello causa un perjuicio para la institución, por lo cual desea que su advertencia quede constando en actas.

El Director, Sr. Campos Conejo, considera que también se podría aplicar una evaluación periódica al Sr. León Blanco, aunque el contrato sea por tiempo indefinido, de manera que esa evaluación sea apropiada para un puesto de confianza que pertenece a la Junta Directiva Nacional y que no sea la misma que se aplica al resto del personal del Banco, dadas las situaciones y alcances especiales que atiende como Asesor Legal.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, estima que definitivamente hay que acoger lo indicado por el Director, Sr. Campos Conejo, pues el Sr. León Blanco no puede ser evaluado en los mismos términos que se aplican al resto del personal de la Institución.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, aclara que su voto en contra no hace distinción de plazo ni de nombramientos de ningún otro tipo, por lo cual mantiene su voto en contra.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si se realizó el proceso de comparación de currículos y entrevistas para cuando se necesitó llenar la plaza vacante del Asesor Legal.

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que no se efectuó el proceso de reclutamiento acostumbrado para los demás puestos por tratarse de un puesto de confianza.

El Director, Sr. Espinoza Guido, recuerda que ese nombramiento se hizo por la vía rápida, por tratarse de un puesto de confianza y se acordó por la misma mayoría que se está mostrando ahora.

La Presidenta, Sra. Badilla López, externa que está de acuerdo con la continuidad del Sr. León Blanco como Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional y aunque quizá no se pueda conocer muchos de los resultados ahora, las últimas gestiones que se ha logrado realizar con éxito han contado con la asesoría legal del profesional a cargo.

Considera que más bien esta es una oportunidad para que se pueda potenciar el uso de los servicios de la Asesoría Legal de la Junta Directiva. Desde su óptica, el Sr. León Blanco ha dado muestras de serenidad, de procurar que se tome las decisiones de manera ecuánime, lo cual es tan importante en estos tiempos de crisis, cuando lo fundamental es el bienestar de la organización.

Manifiesta que en estos últimos meses de una forma u otra se ha sentido apoyada por el Asesor Legal, Sr. León Blanco, pues se le ha confiado temas bien complejos y se salido adelante con éxito. Por tanto, está de acuerdo con que la persona que goce de la confianza de la Junta Directiva para continuar brindando asesoría legal sea el Sr. Juan Luis León Blanco, por su currículum, trayectoria y labor que ha venido desempeñando.

Insta a que, si el Sr. Juan Luis León Blanco es la persona que va a seguir dando esta asesoría legal, todas las personas que integran esta Junta Directiva hagan uso de sus servicios para potenciarlos y generar la confianza necesaria.

En cuanto a la necesidad eventual de acompañamiento legal externo o adicional de la organización, solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que se pueda contar con funcionarios del staff de la Dirección Jurídica del Banco para apoyar la gestión del Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional y que en esto el Banco también se vea fortalecido.

Destaca que este último año es crucial, no solo por la terminación de la gestión de esta Junta Directiva, sino sobre todo por la crisis económica y social que está viviendo el país, y se está trabajando con ahínco para fortalecer el proceso de gobernanza y la toma de decisiones, por lo cual se necesita conversar más, sentirnos más apoyados y el nivel profesional que tienen nuestros colaboradores es altísimo, de modo que en la medida de lo posible tiene que ser aprovechado.

Coincide con el Director, Sr. Espinoza Guido, en que, previa negociación y coordinación con la Administración, se pueda contar con asesores en las otras áreas estratégicas del Banco (Dirección Corporativa de Riesgo, Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna, etc.).

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que atenderá esta solicitud especial.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece y mociona para:

1. Dar por recibido el oficio DIRCH-917-2021, mediante el cual la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, le comunica al Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, que el 30 de junio del 2021 vence el nombramiento del Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional.

2. Nombrar al señor Juan Luis León Blanco como Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, por plazo indefinido a partir del 1° de julio del 2021.

3. El nombramiento se hace en la plaza de confianza subordinada a la Junta Directiva Nacional número 2274.

4. El horario de servicios se regirá por lo dispuesto en el artículo 143 del Código de Trabajo, por tratarse de un puesto de confianza subordinado.

5. Fijar un salario único con respecto al mercado, según la información contenida en la escala salarial del Banco Popular y que se encuentre vigente al 1° de julio del año en curso, el cual tiene incorporado el pago de la exclusividad de sus servicios.

6. Respecto del régimen jurídico laboral por aplicar a dicha relación, se regirá por lo establecido en el Código de Trabajo, en relación con la Ley General de la Administración Pública, para lo cual se instruye a la Administración para que proceda a suscribir con el señor Juan Luis León Blanco el contrato respectivo de servicios de Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, en puesto de confianza subordinado, que incluya los extremos y alcances que regirán su relación con la entidad, según la naturaleza jurídica del nombramiento que en este acto se acuerda.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por mayoría:

"1. Dar por recibido el oficio DIRCH-917-2021, mediante el cual la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, le comunica al Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, que el 30 de junio del 2021 vence el nombramiento del Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de Junta Directiva Nacional.

2. Nombrar al señor Juan Luis León Blanco como Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, por plazo indefinido a partir del 1° de julio del 2021.

3. El nombramiento se hace en la plaza de confianza subordinada a la Junta Directiva Nacional número 2274.

4. El horario de servicios se regirá por lo dispuesto en el artículo 143 del Código de Trabajo, por tratarse de un puesto de confianza subordinado.

5. Fijar un salario único con respecto al mercado, según la información contenida en la escala salarial del Banco Popular y que se encuentre vigente al 1° de julio del año en curso, el cual tiene incorporado el pago de la exclusividad de sus servicios.

6. Respecto del régimen jurídico laboral por aplicar a dicha relación, se regirá por lo establecido en el Código de Trabajo, en relación con la Ley General de la Administración Pública, para lo cual se instruye a la Administración para que proceda a suscribir con el señor Juan Luis León Blanco el contrato respectivo de servicios de Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, en puesto de confianza subordinado, que incluya los extremos y alcances que regirán su relación con la entidad, según la naturaleza jurídica del nombramiento que en este acto se acuerda".

ARTÍCULO 16

5.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos del mes de mayo de 2021. (Ref.: Oficio SJDN-775-2021)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, llama la atención de esta Junta Directiva sobre un acuerdo que ya está por cumplir un año de emitido y tiene que ver con un informe de reestructuración de la Dirección de Capital Humano. A principios de este año, la Gerencia General Corporativa presentó una lista de posibles fechas para su atención, pero todavía no ha sido atendido.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio SJDN-775-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos del mes de mayo de 2021.

2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que, en el menor plazo, plantee una propuesta para el cumplimiento al acuerdo JDN-5710-2020-165, el cual a la fecha presenta un 75% de avance.

Cabe destacar que dicha Gerencia, mediante oficio GGC-1897-2020, conocido en la sesión ordinaria 5787 del 25 de noviembre del 2020, presentó un cronograma de atención y se estableció como fecha de atención el 4 de diciembre del 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Dar por recibido el oficio SJDN-775-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos del mes de mayo de 2021.

2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que, en el menor plazo, plantee una propuesta para el cumplimiento al acuerdo JDN-5710-ACD-165-2020-Art. 7, el cual a la fecha presenta un 75% de avance.

Cabe destacar que dicha Gerencia, mediante oficio GGC-1897-2020, conocido en la sesión ordinaria 5787 del 25 de noviembre del 2020, presentó un cronograma de atención y se estableció como fecha de atención el 4 de diciembre del 2020". (534)

ARTÍCULO 17

5.2.- El Comité de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remite, para conocimiento, los Informes Finales de Gestión de las Juntas de Crédito Local del periodo 2019-2021 subsanados. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-10-ACD-82-2021-Art-4)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-10-ACD-82-2021-Art-4, mediante el cual se remiten los Informes Finales de Gestión de las Juntas de Crédito Local del periodo 2019-2021 subsanados.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-10-ACD-82-2021-Art-4, mediante el cual se remiten los Informes Finales de Gestión de las Juntas de Crédito Local del periodo 2019-2021 subsanados".** **(535)**

ARTÍCULO 18

5.3.- El Comité de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remite, para conocimiento, el Informe sobre el plan de atención del COVID-19 y cómo se están llevando a cabo los protocolos a nivel interno. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-10-ACD-91-2021-Art-13)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-10-ACD-91-2021-Art-13, mediante el cual se remite el Informe sobre el plan de atención del COVID-19 y cómo se están llevando a cabo los protocolos a nivel interno.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo CPPyJCL-10-ACD-91-2021-Art-13, mediante el cual se remite el Informe sobre el plan de atención del COVID-19 y cómo se están llevando a cabo los protocolos a nivel interno".** **(536)**

ARTÍCULO 19

5.4.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local traslada, para conocimiento, el Informe de Gestión 2020 de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-10-ACD-90-2021-Art-12)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por conocido el Informe de Gestión 2020 de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el Informe de Gestión 2020 de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local".** **(537)**
> (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-10-ACD-90-2021-Art-12)

ARTÍCULO 20

5.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le envía a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Hacendarios, el criterio institucional del Proyecto de Ley N.° 22.144 Ley de creación del fondo nacional de avales y garantías para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la reactivación económica-. (Ref.: oficio GGC-894-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por conocido el oficio GGC-894-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le envía a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Hacendarios, el criterio institucional del Proyecto de Ley N.° 22.144 Ley de creación del fondo 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 conocido el oficio GGC-894-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le envía a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Hacendarios, el criterio institucional del Proyecto de Ley N.° 22.144 Ley de creación del fondo nacional de avales y garantías para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la reactivación económica".** **(533)**

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece a todos por su participación en esta sesión y les desea lo mejor.

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CINCUENTA Y CINCO MINUTOS** finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5839

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE** 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 **MIÉRCOLES TREINTA DE JUNIO 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; el Director, Sr. Mario Campos Conejo; la Directora, Sra. Marta Villegas Alvarado; el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez; y la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita. Además, el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se comprueba el cuórum y al estar todos los Directores presentes, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta. (no hay)

3.- Correspondencia.

3.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica el nombramiento, a partir del 1 de julio del 2020 y por un periodo de dos años, de la Comisión Instructora de Acoso Laboral, integrada por la Sra. Mercedes Flores Badilla de la Gerencia General Corporativa, la Sra. Marisel Herrera Guillén de la Dirección de Capital Humano y el Sr. Bernardo Castro Chaves de la Dirección Jurídica. (Ref.: Oficio GGC-889-2020).

4.- Asuntos de Presidencia.

• Estudio relacionado con el Lic. Juan Luis León Blanco.

5.- Asuntos de Directores.

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

• Taller de Capacitación Neobancos a cargo de la Agencia de Publicidad Ogilvy.

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva. (no hay)

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. (no hay)

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional. (no hay)

8.3. Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe de Labores de la Auditoría Interna correspondiente al primer trimestre del año 2021, de modo que la Auditoría Interna brinde un mayor detalle sobre los cinco aspectos más relevantes de los informes emitidos durante el periodo, a saber:

• Evaluación de la fiscalización de contratos. AIRI-11-2021.
• Gobierno Corporativo – Alta Gerencia. AIRI-06-2021
• Operatividad de cajeros automáticos. AIRI-10-2021
• Advertencia: Creación de un Centro de Servicios Compartido. AIAD-01-2021.
• Advertencia: Seguimiento a la implementación de camiones remeseros. AIAD-02- 2021.

(Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-101-2021-Art-7).

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el segundo informe de seguimiento al plan de trabajo para el cumplimiento de la Estrategia Tributaria del Conglomerado Financiero BPDC, en atención del acuerdo No. 814 de la sesión No. 5766 de la Junta Directiva Nacional, sin encontrar ninguna situación especial que reportar, más bien sus porcentajes de avance son satisfactorios con información actualizada a mayo de 2021.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Administración para que brinde mayor apoyo a la automatización tecnológica de algunos de los procesos relativos a la gestión de las obligaciones tributarias del Banco para darle mayor agilidad a la estrategia tributaria aprobada. (Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-98-2021-Art-5).

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

8.3.3.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para análisis, la solicitud de prórroga presentada por la División Oficina Corporativa Administración de Proyectos (DOCAP) para el 31 de agosto de 2021, de la actividad A del Plan de Trabajo de ese Comité, correspondiente a informar a las Juntas Directivas del Conglomerado sobre las prioridades de los proyectos en Tecnología de Información y la estimación de inversión definidas por la Administración y su alineación con el Plan Estratégico Corporativo. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-15-ACD-89-2021-Art-9).

8.4. Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio UTEG-043-2021, de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión (UTEG), el cual contiene la actualización de las recomendaciones y Advertencias que se mostraron en los Informes de Labores de la Auditoría Interna del año 2020. Lo anterior, en atención al acuerdo 183 de la sesión 5808. (Ref.: Oficio GGC-686-2021).

8.5. Sociedades Anónimas. (no hay)

8.6. Otras dependencias internas o externas. (no hay)

9.- Asuntos Varios. (no hay)”

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, felicita al Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez, y a la Presidenta, Sra. Grace Badilla López, por sus respectivos cumpleaños.

ARTÍCULO 3

3.- Correspondencia.

3.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica el nombramiento, a partir del 1 de julio del 2020 y por un periodo de dos años, de la Comisión Instructora de Acoso Laboral, integrada por la Sra. Mercedes Flores Badilla de la Gerencia General Corporativa, la Sra. Marisel Herrera Guillén de la Dirección de Capital Humano y el Sr. Bernardo Castro Chaves de la Dirección Jurídica. (Ref.: Oficio GGC-889-2020).

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena considera oportuno que en esta comisión exista un representante trabajador de los sindicatos, ya que normalmente en este tipo de comisiones suele existir un representante de este sector y el dejarlos por fuera sería mal visto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, toma nota de la sugerencia e informa que se estará haciendo la revisión pertinente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, puntualiza que, en esa línea de comunicación asertiva que se ha venido trabajando con el Sindicato, la sugerencia del Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, resulta conveniente.

Mociona para:

1. Dar por recibido el oficio GGC-889-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica el nombramiento, a partir del 1 de julio del 2020 y por un periodo de dos años, de la Comisión Instructora de Acoso Laboral, integrada por la Sra. Mercedes Flores Badilla de la Gerencia General Corporativa, la Sra. Marisel Herrera Guillén de la Dirección de Capital Humano y el Sr. Bernardo Castro Chaves de la Dirección Jurídica.

2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que valore la posibilidad de incorporar a un representante de los trabajadores en la Comisión Instructora de Acoso Laboral.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-889-2020, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica el nombramiento, a partir del 1 de julio del 2020 y por un periodo de dos años, de la Comisión Instructora de Acoso Laboral, integrada por la Sra. Mercedes Flores Badilla de la Gerencia General Corporativa, la Sra. Marisel Herrera Guillén de la Dirección de Capital Humano y el Sr. Bernardo Castro Chaves de la Dirección Jurídica.**
>
> **2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que valore la posibilidad de incorporar a un representante de los trabajadores en la Comisión Instructora de Acoso Laboral".** **(541)**

ARTÍCULO 4

4.- Asuntos de Presidencia.

• Estudio relacionado con el Lic. Juan Luis León Blanco.

La Presidenta, Sra. Badilla López, detalla que el estudio constituye un compromiso asumido el lunes anterior. El documento ha sido circulado a través del correo electrónico por parte del Secretario General, Sr. Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 5

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

• Taller de Capacitación Neobancos a cargo de la Agencia de Publicidad Ogilvy.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y seis minutos,** ingresan el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director del Programa de Transformación Digital, Sr. Manuel Ramírez Alfaro; el Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Manuel Gavilán Pérez; el Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Óscar Matamoros Ceciliano; la Funcionaria de la División de Mercadeo Táctico, Sra. Claudia Zapparolli González; el Funcionario de la División de Operación de Servicios, Sr. Greivin Araya Castillo; la Jefa de División de Mercadeo Táctico, Sra. Sylvia Cortés Hernández; la Funcionaria de la División de Inteligencia de Negocios, Sra. Laura Cortés Morales; y los Funcionarios del Programa de Transformación Digital, Sr. Andrey Rodríguez Méndez, Sra. Eimy Alvarado Montero, Sra. Gaudy Serrano Morales, Sra. María Aurora Jiménez Gómez, Sr. Enrique Galindo Martínez, Sr. Greivin Gamboa Cordero.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, introduce la presentación. Esta labor es parte del proyecto de Neobanco y se solicitó a la agencia Ogilvy ayuda en el proceso, con el fin de tener el taller. Como producto final, se espera la indicación de cuál es el proceso seguido, la investigación local e internacional y que, a través de una aplicación se pueda hacer una votación para escoger de entre tres alternativas el nombre para el Neobanco.

Este trabajo se realizó previamente en un *focus group,* no se ha revelado el resultado en vista de que se deseaba presentarlo a la Junta Directiva, con la finalidad de ajustarlo a su criterio y, posteriormente, definir si esta considera pertinente compartir un proceso similar con las

juntas directivas de las sociedades anónimas, así como con el Directorio, para efectos de sacar un producto validado y que todos estén compenetrados en esto. Asimismo, los gerentes de las sociedades participaron del primer evento.

El Funcionario del Programa de Transformación Digital, Sr. Rodríguez Méndez, apunta que la presente sesión se dedicará a la elección del nombre del Neobanco y sus estilos, según los distintos nombres.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, detalla que este se trata de un proceso que se ha venido llevado a cabo con el propósito de establecer el nombre del Neobanco y empezar a interiorizarlo, así como el trabajo de cara a este proyecto.

Se ha avanzado en distintos frentes para concretar de manera expedita esta labor; como parte de ello, se ha buscado una alianza estratégica e impulsarlo a través de otra institución de alto renombre.

En la presentación, se expondrá el proceso seguido, la propuesta por parte de la agencia de publicidad Ogilvy y del Equipo de Transformación, y finalmente, el proceso electrónico donde se tomará una decisión sobre la opción que mejor se ajusta a la realidad del grupo.

Se espera un resultado positivo y, al final del ejercicio, determinar a quiénes más se incorporará en el proceso para obtener un criterio ampliado, si lo consideran a bien los directores y directoras.

El Director del Programa de Transformación Digital, Sr. Ramírez Alfaro, agradece a los miembros de la Junta Directiva Nacional, así como a la Administración Superior y a la Dirección de Mercadeo por el apoyo brindado en el proceso.

Se ha venido trabajando durante meses para un producto que no solo se ha desarrollado, sino que demuestra el trabajo en equipo y la integración de diferentes áreas del Banco en forma no usual para realizar un trabajo en conjunto, el cual ha sido posible con el acompañamiento de una empresa externa.

Reconoce el trabajo del equipo, el apoyo obtenido de la Gerencia General Corporativa y de los directores. El solo hecho de dar seguimiento a este proyecto y rindiendo los avances respectivos es de gran relevancia para el Programa de Transformación Digital, pues es la forma en que se puede mostrar el trabajo que se viene realizando, así como un nuevo marco de acción basado en mayor enfoque, con vistas a generar un verdadero valor a la Organización y a los objetivos estratégicos.

Espera que el presente avance sea de agrado de la Junta Directiva Nacional.

El Funcionario del Programa de Transformación Digital, Sr. Rodríguez Méndez, apunta que en el proyecto del Neobanco se ha trabajado con metodologías ágiles. En este caso, él es el *Scrum Master* y la Sra. Gaudy Serrano Morales es la *Product Owner*.

La Funcionaria del Programa de Transformación Digital, Sra. Serrano Morales, agradece el espacio y recalca que el equipo de desarrollo es el verdadero protagonista del contenido por presentar, con el acompañamiento de muchas áreas del Banco. Es posible afirmar que, normativamente, es viable el proyecto del Neobanco y, con orgullo y satisfacción, agradece el apoyo brindado para este proceso.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, expresa su gran satisfacción de apoyar este proyecto y el haber compartido con el equipo involucrado, en especial con el Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Manuel Gavilán Pérez. Esta empresa es proveedora fundamental en publicidad para el Conglomerado, galardonada en múltiples ocasiones a nivel del mercado. Este prestigio y la abnegación del Sr. Gavilán Pérez es, sin duda, motivo de honra para este proyecto.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y un minutos,** ingresa la Representante de Ogilvy Costa Rica, Sra. Mariana Castillo.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, agradece la confianza y expresa el gran valor de su estrecho vínculo con el Banco. Asimismo, agradece a los miembros de la Junta Directiva Nacional su recibimiento.

Figurativamente, la sangre naranja está transformando sus colores a partir de la modernización y el mundo digital hace que el Banco ponga su atención en un Neobanco.

Afirma que la labor realizada ha sido efecto de la colaboración de todas las personas participantes en esta sesión. Reconoce la alta calidad del trabajo y manifiesta su satisfacción con los resultados.

Ante todo, es primordial comunicar la personalidad del Neobanco, de naturaleza digital, con alcance a las personas jóvenes. Se hizo una serie de estudios para conocer la personalidad de quienes buscan este servicio y de allí se desprende que son personas con edades entre los 25 y 35 años, con nivel socioeconómico medio alto, con el siguiente perfil: solteros, sin hijos, viven en un apartamento, con mascotas, empleados en empresas transnacionales en el área de ingeniería o tecnología, estudiantes de posgrados *online*.

Son personas que aprovechan su tiempo, especialmente en el contexto de la pandemia, y lo invierten en adquirir conocimiento para alcanzar el estilo de vida deseado. Asimismo, se caracterizan por ser prácticos, competitivos, que buscan la fluidez en su quehacer, por lo cual no disponen de tiempo para hacer filas en bancos, sino que necesitan agilidad en todos los ámbitos de su vida. El arquetipo es de creadores, buscan que las cosas sucedan y son triunfadores, que consiguen lo que se proponen.

Son personas más extrovertidas que introvertidas, y más intuitivas que racionales. Hay un balance entre lo emocional y lo pragmático, son más proactivas que precavidas, es decir, corren riesgos, se atreven a experimentar, y su mente es más abierta que conservadora, aunque también preservan una necesidad de sentir seguridad.

Sus valores son el respeto, la igualdad, la honestidad, la empatía, la transparencia, la justicia, la integridad y la inclusión, a pesar de que muchas veces se tratan de solo una expresión. Sus sueños son viajar por el mundo, ayudar a personas, hacer cosas distintas, tener emprendimientos, soñar con un mundo globalizado para transportarse de un lado a otro sin problemas. Entre sus metas, figuran la constante evolución y ser líderes que logran conformar equipos y vivir experiencias tomando riesgos. Sus motivaciones son el éxito, la fama a través del internet y tener el suficiente poder adquisitivo para no trabajar el resto de su vida; el amor filial, el empoderamiento, los logros y las relaciones sociales.

Estas personas tienen, de igual forma, frustraciones, como la incertidumbre financiera, lo cual puede resultar positivo para la propuesta del Neobanco. Les frustra la desconexión social, la burocracia, la falta de empleo, la desigualdad, el medio ambiente -pues saben que el futuro les pertenece-, y perder el tiempo en situaciones que no lo ameritan.

En cuanto a la vinculación con la banca, la consideran como una aliada, un medio necesario que sirve para lograr sus sueños y que les permite ahorrar para viajes e intereses específicos, como emprender un proyecto.

Son personas que buscan agilidad en los procesos y trámites, la tecnología es parte esencial y primordial de su vida diaria. El uso del teléfono celular es constante, no viven sin la internet. Utilizan todas las aplicaciones móviles y buscan nuevas para probarlas. Entre sus accesorios, destacan aquellos que tienen que ver con tecnología, como relojes inteligentes para hacer ejercicio.

Les gusta la actividad física, tienen un interés en la buena apariencia, practican deporte, van al gimnasio, se alimentan de manera sana y balanceada; buscan tranquilidad a través de prácticas como el yoga, la meditación o los pilates. Valoran sumamente su tiempo, tienen dificultades para hacer planes y apuestan por lo espontáneo, por lo cual rehúyen de los compromisos. Disfrutan de la playa, la montaña, conocer lugares nuevos; salir con amigos los fines de semana o quedarse en casa viendo películas; de vez en cuando, piden comida *express* o van a restaurantes.

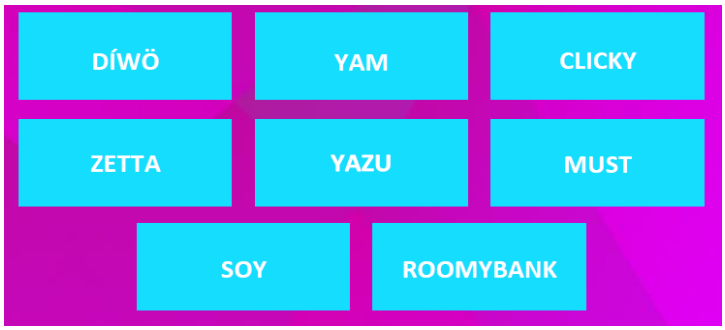
Son 100% amables con el ambiente, saben que deben conservarlo, y son partidarios de marcas con esta conciencia. Estas y otras marcas como Uber Eats o Spotify son las más buscadas, pues, además, llenan sus expectativas en cuanto a que se preocupan por no hacerles perder su tiempo y están actualizadas tecnológicamente. Dichas marcas extienden a estas personas acompañamiento, identificación ideológica y atienden sus necesidades.

Una vez identificado el perfil de este público, se definieron varios caminos para nombrar la nueva marca. Se seleccionaron algunos de los nombres propuestos:

* Se realizó una revisión en el Registro Nacional e Internet, para asegurar cuáles nombres podían ser registrados en ambos lugares.

En apego a la legalidad, se indagó sobre la posibilidad de registrar debidamente estos nombres en el Registro Nacional y también se comprobó si en Internet podrían emplearse bajo el dominio ".cr" o ".com". Dentro de las categorías, destacan la velocidad, en relación con el valor que este público le otorga a la agilidad y la eficacia, y los animales, en tanto son personas que tienen amor por las mascotas.

De la lista de nombres, se realizó una selección con el fin de investigarlos e identificar las preferencias:



Para esta tarea, se empleó una metodología cualitativa con seis grupos focales y la aplicación de reactivos individuales, con el fin de que las personas participantes respondan de manera individual a los estímulos planteados con las marcas. El grupo investigado estaba constituido por hombres y mujeres, en edades de 18 a 35 años, con nivel socioeconómico C amplio, clientes bancarizados de todas provincias. El tamaño de la muestra fue de 30 personas, en vista de que los estudios que siguen esta metodología requieren mayor profundidad, de manera que se trabaja con muestras pequeñas. La fecha de ejecución fue del 9 al 11 de diciembre de 2020 y se presentaron las siguientes variables de segmentación con dos grupos de edades, dentro y fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM):

Variables de segmentación 2 grupos de edades GAM/Fuera de GAM		
Mixto Género 18-25 años San José Heredia Alajuela Cartago	Mixto Género 18-25 años Puntarenas Guanacaste Limón	Mixto Género 26-35 años San José Heredia Alajuela Cartago
Mixto Género 18-25 años San José Heredia Alajuela Cartago	Mixto Género 26-35 años San José Heredia Alajuela Cartago	Mixto Género 26-35 años Puntarenas Guanacaste Limón

Como aporte a la discusión, se determinó que el nombre Dìwö se asocia a dinamismo, cercanía, diversión, frescura y, para algunas pocas personas, transmite identidad. Por su parte, el nombre Soy alude a identidad, a pertenencia, y transmite confianza, seguridad, autenticidad y transparencia. Han surgido comentarios que señalan que tienen potencial para generar fases de impacto, soy Costa Rica, soy independiente, soy ahorrativo, etc. Aprecia que, en lo negativo, le falta algo, se pregunta ¿soy qué?, se planea una asociación con algún aspecto femenino: pastillas anticonceptivas o a soya, afirmaciones que reconoce, suenan a poca seriedad.

La marca Zetta es la que más asociaciones negativas presentó durante la discusión, destaca el nombre que se le da asocia a drogas, carteles mexicanos, bolsas de basura, es decir, el nombre de Zetta murió en la primera página, prácticamente.

Por su parte, Yazu o Jam son los nombres menos claros, no se asocian a nada en concreto, se relacionan con lo asiático, con comida, con negocios turbios e ilegales. Regresa al nombre Zetta y confirma que es muy ordinario y se relaciona con pandillas, drogas, bolsas de basura, aunque es cierto que ese nombre se usa para darle valor a cierta cantidad de droga, la palabra Zetta suena violenta y del lado mexicano y, por supuesto, se asocia a carteles de ese país.

Destaca la palabra *Bank* como apellido y aprecia que, para la mayoría de los entrevistados, el sumarles *Bank* a los nombres mejora mucho la asociación con la categoría y genera mayor credibilidad y confianza. Es sugerido específicamente para Soy, Clicky o Dìwö. Afirman que es más creíble el que trae la palabra *Bank* y la gente que lo lee siente más confianza de que no la estafarán.

Reitera que el término *Bank* le aporta mayor credibilidad independientemente del nombre que tenga, se relaciona inmediatamente con la idea de que es un banco y deja claro para que es propiamente. Aprecia que debe tomarse en cuenta esto y precisa que la palabra *Bank* surge como un apellido importante para cualquier marca relacionada con el neobanco que surgirá pronto.

Pasa a las recomendaciones basadas en la investigación, destaca los nombres con potencial Clicky y Roomy y precisa que son los nombres que mejor funcionarían. En el caso de Dìwö y Soy es necesario instaurar y reforzar la asociación con la categoría y que la credibilidad del concepto sea independiente del nombre.

Trae a colación el *benchmark* visual para observar qué hay en el mercado, analizar qué debe hacerse visualmente con esas marcas, precisa que los competidores son bancos tradicionales y cooperativas financieras y acota que el neobanco se enfrentará a ellos.

Hace referencia a los logotipos del Banco de Costa Rica, del Banco Nacional, del Bac San José y las cooperativas que, por supuesto, siempre serán competidoras importantes en ese mundo de la banca.

Menciona los símbolos de competidores, la nueva banca de Costa Rica afirma que ya hay competidores que han ido adelantando y especifica que está OMNI, WINK, KIPO, NIMIQ y MONIBYTE y sus respectivos logotipos.

En cuanto a los territorios y precisa que es importante saber dónde se mueven, dónde deberían moverse con la nueva marca, en qué en qué espacios para poder ser distintivos. Estima que existen muchas marcas concentradas en pocos espacios, destaca los colores azules y celestes utilizados en siete marcas, hay cuatro marcas con colores rojos, dos con tonalidades verde y con grises, hay dos marcas.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, aprecia que es importante saber que lo expuesto sobre los colores corresponde a un tema muy técnico, hay elementos con ubicaciones en azules o rojos y explica que en general, la banca ha tenido el azul para ser un color tranquilo que da seguridad, en cuanto al rojo, este es agresivo.

Recalca que son paletas ya ocupadas y esto hace que exista la dificultad de transmitir lo que se quiere, además, ubicar la marca con colores que ya están muy usados representa una dificultad adicional para diferenciarlos y posicionarlos en la mente de los consumidores. Es así como se movieron a una paleta mucho más fresca que también coincide con la personalidad que se mencionaba anteriormente.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, avisa que debe huírsele a lo que es homogéneo y pasarse a algo que los distingue. Retoma los *benchmark* que mencionaron, trae a colación lo que está pasando en otros países, menciona los neobancos y fintech exitosos en otros mercados.

Observa a Acorns que se mueve en una tonalidad verde y con un azul diferente que es casi lila para contrastar los verdes; menciona a Chime, observa las formas y las figuras utilizadas para hablar de su marca y confirma que son rebeldes, disruptivas en comparación a como habla la banca tradicionalmente, es decir, de manera sólida, muy cuadrada.

Confirma que Chime se sale del esquema para pensar fuera de la caja y hacer algo muy distinto como la gente joven lo hace generación tras generación. Aprovecha para destacar el advenimiento de la transformación digital que está moviéndose de manera apresurada.

Menciona brevemente lo realizado por Fintonic, Neon, Nubank en Brasil y sobre este último destaca que su campaña publicitaria es una maravilla para entender cómo ellos mismos hablan en contra de un banco, siendo un banco; lo hacen precisamente para vender un nuevo banco.

Anota que en la publicidad utilizan a muchos usuarios que se quejan de los bancos y manifiestan la maravilla que es Nubank. Confirma que la gente de esa institución ha realizado un trabajo realmente bueno.

Observa a Yolt que también tiene una frase muy bonita en inglés: *outhink money*, es decir, deje de pensar en dinero, pero esté pensando en él; aprecia que es una manera diferente, representa un término medio, no van más allá para separarse mucho de un banco, pero tampoco se acercan de forma total a los jóvenes.

Pasa al aprendizaje que les deja todo lo anterior y anota que internacionalmente y hasta localmente, los símbolos son simples, no es nada difícil de recordar, los colores son vibrantes, tradicionalmente en banca no se han utilizado, por lo menos la mezcla de estos colores, se han utilizado mezclas que llaman la atención y contrastan mucho.

Explica que fue necesario elaborar una guía para la construcción de la marca, se le presentó una guía y un mapa a los diseñadores para que crearan un símbolo simple y memorable con colores que los diferencien de los competidores.

Hace hincapié en las características de un buen logotipo, comenta que este es un identificador gráfico de algo abstracto, va bastante más allá de un nombre, incluye una característica adicional que identifica aún más con quién es, qué es, cómo siente, qué tipo de persona o institución es.

Dentro de los elementos de un buen logotipo para que este permita reconocer qué son, cómo son y hacia dónde van, la simplicidad es básica. Afirma que debe existir una representatividad, el logo tienen que representar la institución, debe ser escalable, no se quedará solo en el nivel A, debe escalar a A1, A2, A3 dependiendo de los servicios que pueda tener un banco. Además, debe poseer pregnancia, originalidad, durabilidad y relevancia para los servicios de un banco.

Pasa a los nombres ganadores en esta contienda y especifica Dìwö, Clicky, Roomy Bank, afirma que todos ellos tienen connotaciones y a partir de estas, se diseñó poco a poco cómo se irían a ver.

Explica la primera propuesta de cómo se vería Dìwö que, agrega, significa sol en bribri, y así representa un ligamen a lo costarricense.

Presenta el siguiente logotipo:

Observa que en el logotipo de Dìwö *Bank* donde se aprecia la representación del sol, pone atención en las diferentes mezclas de tonalidades que resaltan el logotipo, pero desde la perspectiva de esa juventud que está detrás de algo diferente, de algo que se aleje un poco del servicio tradicional de un banco y se acerque más a lo que los jóvenes esperan que sea el servicio de un banco.

Advierte que los íconos son básicos, deben ser simpáticos que les permitan a los usuarios recordar fácilmente de qué se trata y quién es. Hace referencia a algunos íconos que se observan en un teléfono celular todos los días que son claros muy claros y especifica aquellos que representan al App Store, Game Center; confirma que son muy visibles y esa es precisamente la idea al diseñarlos.

Detalla el ícono de la aplicación de Dìwö *Bank* y cómo se vería al entrar a alguna red social donde se esté posteando o publicando algo sobre el tema; puntualiza que el ícono estaría representado por el sol.

Pasa a la segunda propuesta sobre Clicky, amplía que este nombre es una onomatopeya de cómo suena la interacción con dispositivos electrónicos, está ampliamente difundida y utilizada en el mundo digital contemporáneo. Amplía que lo utiliza PriceSmart, el turismo en Costa Rica con su *Click here*, para agencias de viajes se usa con frecuencia *Click and travel*, el mismo Google tiene *Paper Click*, Multiplaza utiliza *click and shop.*

Precisa que es clásico al hacer una transacción, tomar una decisión, el sonido del *click* está presente todo el tiempo y va muy ligado también a una flecha.

Muestra el ícono que han diseñado:

Precisa que el ícono también que podría verse con diferentes tonalidades y muestra cómo se vería en el teléfono, en la aplicación y en un post.

Pasa a la tercera propuesta y explica que esta los lleva a pensar en Clicky que también indica tocar con un dedo, amplía que no solo se hace con un mouse, con un *pad* o con pantallas táctiles. En la presentación se muestra la huella dactilar de un índice o un pulgar y luego aparece el nuevo logotipo nombre de Clicky *Bank* que es el siguiente:

También aprecia que podría tener distintos fondos y especifica cómo se presentaría el ícono en el celular, la aplicación en un post.

Presenta la cuarta propuesta para el nombre Roomy que significa espacioso, adicionalmente, posee un par de connotaciones que van desde compañero de cuarto para quienes no pueden pagar una casa para sí solos. Un *roomy* en este caso representa al amigo que siempre acompaña y el que está todo el tiempo.

Presenta el siguiente logotipo para Roomy:

Advierte que aquellos con más edad podrán ver este logotipo y pensar que es muy diferente; confirma que efectivamente es muy distinto y explica que hoy en día, el concepto de desarrollo y diseño de logotipos para esta categoría de productos debe ser muy diferente para que llame la atención.

En cuanto al ícono, muestra la paleta de colores y la tipografía sobre la cual podría moverse Roomy *Bank* y, finalmente, la imagen del ícono en un teléfono celular y en un post.

Destaca la siguiente propuesta para Roomy Bank:

Observa que es tiene dos elementos interesantes, a saber, una tipografía con serif que incluye una serie adornos o curvas que les salen a las letras, son más clásicas y están regresando en este momento. Explica que se utilizan mezclándolas con imágenes más contemporáneas y amplía que al cambiar al tonalidad de colores y mezclarlas, se logra una sensación de seguridad, pero al mismo tiempo se apunta hacia lo joven. Muestra brevemente la forma en la que se vería en el teléfono celular y en el *app*.

Pasa a una próxima propuesta para Roomy Bank:

Observa que se unen las letras R y B, la tipografía es más contemporánea para llamar la atención hacia lo informal, lo simpático y lo lúdico. Por supuesto, puede utilizarse una paleta de color variada.

Trae a colación todos los logotipos que han visto, las variables de color y menciona a Google que todas las semanas cambia su logotipo, los colores, los fondos y esto es parte de la dinámica que la gente joven desea ver. Amplía que no les interesa que su logotipo sea siempre igual con los mismos colores, sino que se adapte a las emociones que están sintiendo y que están en cambio constante. Afirma que esto es un reflejo muy claro de cómo se tratan los logotipos en la actualidad para que les sean agradables.

Al igual que en los íconos anteriores, muestra cómo se representa este en el teléfono celular y en la aplicación y confirma que se destaca más Roomy que Bank.

Hace la comparación de todos los logotipos para que esta Juta Directiva los pueda observar juntos:

Explica que el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, le solicitó una recomendación técnica antes de decidir, afirma que es un aspecto se revisó en conjunto y la presenta a continuación:

La selección de los nombre y sus logotipos se basó exclusivamente en el análisis técnico realizado por el equipo de la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados. Según la personalidad que desea proyectar para el Neobanco y su segmento objetivo, de igual forma se consideraron los resultados de las sesiones de grupo, el análisis y el desarrollo realizado para la creación del nombre y su diseño gráfico. Todas las propuestas recomendadas están dirigidas a proyectar modernidad y dinamismo con una línea gráfica fresca original y llamativa, atributos que consideran necesarios para atraer a las nuevas generaciones.

De igual manera, la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados junto a la agencia de publicidad que desarrolló la marca isográfica, coinciden en la importancia de enlazar el nombre a la palabra Bank al presentar la nueva marca ya que identifica claramente la categoría correspondiente y agrega seguridad y confianza. Posteriormente, deberá valorarse o no si se mantiene el apellido para el Neobanco.

Avisa que mantenerlo o no es una cuestión que debería analizarse más adelante y cree que probablemente cuando sea famoso y conocido, el apellido sobrará.

Indica que los nombres y logotipos con los criterios esbozados anteriormente fueron estos tres:

Reconoce que estos logotipos representan el ideal de lo que están persiguiendo, según el equipo de trabajo que incluyó a personal del Banco y al personal de a la agencia contratada.

Reitera que Dìwö significa sol en bribri, Clicky es una onomatopeya que representa el sonido de todo lo relacionado con el mundo digital y Roomy puede ser el compañero, alude también a algo espacioso y grande.

Regresa a las marcas y sus visualizaciones para fijarlas en la memoria de los directores de esta Junta Directiva, confirma que las seleccionadas son Dìwö, Clicky, Roomy y los tres nombres con el apellido Bank, es decir, Diwö *Bank*, Clicky *Bank* y Roomy *Bank*.

A continuación, solicita el voto de los miembros presentes por la marca que más se ajusta a los usuarios del Neobanco, recuerda que están seleccionando una marca para gente de 25 a 35 años, trae a colación el ejemplo presentado al inicio con la fotografía y descripción de “Natalia”, quien es soltera, sin hijos, pertenece a la clase media alta, dice que la vida es lo que uno hace con ella y está dispuesta a hacer lo que sea para que su vida sea lo que ella quiere que sea.

“Natalia” vive en un apartamento con su perro o gato en el lado este de la ciudad, trabaja en una empresa transnacional en el área de la ingeniería y tecnología, estudia un posgrado *online*, es una mujer práctica, competitiva que busca la fluidez en todo lo que hace, para ella el tiempo vale oro y por ello necesita ser ágil en cada ámbito de su vida.

Precisa que poner a una mujer como ejemplo no es casualidad y amplía que la mayoría del equipo que trabajó en este tema fueron mujeres, pero cree que también el ejemplo podría representar a un hombre soltero, sin hijos que también vive en un apartamento. Aprecia que lo mismo y la marca igual la utilizará una mujer como la usará un hombre con estas características.

Explica cómo seleccionarán el nombre y el logotipo para el Neobanco: llenarán un formulario que tendrá las tres marcas en su parte superior y también habrá una lista de preguntas para contestar donde se consulta, por ejemplo: qué tan distintivo es el nombre.

Es obligatorio votar por cada logotipo y nombre y precisa que cuatro es la calificación más alta, es decir, si el logotipo es súper distintivo y si verdaderamente ese nombre lo consideran así, pues le asignan un cuatro.

Por otro lado, si es más o menos distintivo se le asignaría un tres; si no es muy distintivo se le daría un dos; finalmente, si no es nada distintivo, recibiría un uno. Solicita que se vote por las tres marcas pues así se enterarán de cuáles tienen características más y menos sobresalientes. Al final, ganará la que tenga mayores características sobresalientes.

Detalla las preguntas que deben contestarse:

1. ¿Qué tan distintivo es el nombre?
2. ¿Qué tanto apoya este nombre al posicionamiento de la marca?
3. ¿Si la marca entra a un nuevo mercado o a vender un nuevo servicio, este nombre funcionaría?
4. ¿Qué tantas connotaciones positivas aportan esta marca?
5. ¿Qué tan fácil podría defenderla como “dueño de la marca?
6. ¿Qué tan “pegajosa” o fácil de recordar le parece esta marca?
7. ¿Qué tan simple ese logotipo de esta marca?
8. ¿Qué tan memorable cree usted que sea para los usuarios de18 a 24 años?
9. ¿Quétanaceptadopuedeserestelogotipoparausuariosmayoresde30años?
10. ¿Qué tan claro y fácil de entender es el logotipo de esta marca?
11. ¿Qué tanto apoya este logotipo el servicio que ofrece, los objetivos y metas?
12. ¿Qué tan diferente y único ese logotipo de esta marca?
13. ¿El logotipo de esta marca, le provoca emociones positivas?
14. ¿Qué tan duradero cree usted que este logo podría ser a través del tiempo?

En cuanto a las instrucciones, explica que en la aplicación que tendrán los directores a través de Teams, encontrarán arriba a la derecha un ícono para acceder al chat de la reunión, accesarán a ella donde observarán una serie de mensajes, especifica uno que les permitirá ingresar a la dirección del formulario remitido al chat.

Amplía que en ese espacio se encontrarán con una frase que señala *Acceso desde la computadora o celular*, también observarán un *https* que se puede presionar o también puede presionarse la imagen donde se indica *Selección nombre del Banco*.

Avisa que automáticamente, se abrirá el formulario para poder calificar.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, observa que el Sr. Andrey Rodríguez Méndez, incluyó una dirección y consulta si es esa.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, responde de manera afirmativa y recuerda que la calificación 4 es muy positiva, es la mejor nota y la 1 es la menor, es decir, poco, casi nada y negativo. Cuatro es más mientras que uno es menos.

Cuando ya terminen de marcar la última casilla deben elegir enviar la selección; afirma que esto es completamente confidencial, no sabrán cómo votaron los directores, explica que se sumarán automáticamente las calificaciones con aquellas que se recibieron hace unas semanas atrás. A partir de esa suma tendrán el resultado de cuál será la marca ganadora.

El funcionario del Programa de Transformación Digital, Sr. Rodríguez Méndez, desea puntualizar en la importancia de los dos puntos que están señalados en la parte inferior de la explicación y que dicen:

-El formulario se registra de manera anónima
-Quienes ya habían realizado la votación en la sesión anterior no deben responder en esta ocasión.

Confirma que solo los compañeros que no realizaron la votación en la sesión pasada, deben hacerlo; además, reitera que nadie sabrá cuál fue el voto de cada persona.

El funcionario del Programa de Transformación Digital, Sr. Galindo Martínez, comenta que este tema es trascendente, muy serio y debe dársele esa connotación de que realmente están asistiendo a un evento único donde nace el producto, están colocándole el nombre, aprecia que en sesiones anteriores se comentó la necesidad de celebrar, obviamente, la pandemia no les deja ahora poder hacerlo, pero, eventualmente, en algún momento sí se podrá.

Hace énfasis en tomarlo con ese espíritu de celebración, pues realmente es un hito importante en la historia del Banco. Invita a que sientan alegría para que el producto nazca con toda la buena vibra.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si de los participantes de esta reunión, votarían quienes no han votado.

El funcionario del Programa de Transformación Digital, Sr. Rodríguez Méndez, responde de manera afirmativa y reitera que deben votar los participantes que no lo hicieron anteriormente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si votan indistintamente si sean o no miembros de la Junta Directiva.

El funcionario del Programa de Transformación Digital, Sr. Rodríguez Méndez, explica que habían pensado en los miembros de la Junta Directiva y las personas que participan en ella, por ejemplo, la Auditoría Interna, cree que el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, ya votó, lo mismo el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aprecia que están aterrizando un ideal, una ilusión que tienen desde hace tiempo y ver que el niño está a punto de nacer, pues es muy significativo y digno de celebrarlo; agradece el trabajo y la dedicación.

Aprovecha para confesar que es amante de los colores verdes e indica que no vio ninguna degradación en ese color, no obstante, reconoce que las combinaciones de color están lindas. Afirma que le hubiera encantado ver algo en verde.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, explica que el verde fue desestimado debido a Banco Promerica que lo utiliza mucho y aprecia que esa institución usa tonalidades muy oscuras de ese color.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, consulta por qué no se tomó en cuenta el color naranja del Banco.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, explica que una de las premisas iniciales con Neobanco es que siendo hijo de alguna manera del Banco Popular, no necesariamente debería parecerse a su padre y afirma que quienes interactuarán con el Neobanco será un grupo completamente distinto.

Aprecia la imagen del Banco Popular es más tradicional y explica que deseaban mostrar una apariencia mucho más contemporánea, más moderna para así alejarse de lo que en colores podría connotar un banco tradicional, aunque este fuera el Banco Popular.

La Presidenta, Sra. Badilla López, observa que ahora se usa mucho estar en una plataforma bancaria sin que interese mucho de dónde viene ese banco ni de quién es.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, anota que, de hecho, varias veces se ha pensado si el Banco Popular va a estar detrás del Neobanco o si este será algo completamente aparte. Por ejemplo, si se observa los casos de *Wink* u *Omni*, que son manejados por una cooperativa, esta prácticamente no aparece, lo cual está muy bien hecho, porque *Wink* y *Omni* tienen vida propia.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, consulta si la i con la tilde invertida y la diéresis en la o no son una barrera de escritura.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, indica que contestará con el ejemplo de Kölbi.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, se refiere a si al escribir ese nombre sin atención a esa escritura, los buscadores de Internet lo reconocerían.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, señala que en las búsquedas se puede escribir Kölbi sin la diéresis y aparecerá igualmente en los resultados. Aclara que la empresa es la que define cómo necesita ser reconocida por los motores de búsqueda. De hecho, en Internet no existe la eñe ni la tilde y hasta se puede buscar con faltas de ortografía y todo aparece.

El funcionario del Programa de Transformación Digital, Sr. Rodríguez Méndez, indica que se ha recibido 8 votos, por lo cual se puede dar un par de minutos más para finalizar la votación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si el Asesor Legal, Sr. León Blanco, votó.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde afirmativamente.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya, consulta si se dará los resultados de la votación ahora mismo, en vista de la amplia agenda que la Junta Directiva Nacional debe atender en esta sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta si se trata del resultado acumulado de todas las votaciones que se ha hecho hasta la fecha.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, responde que se conocería el resultado acumulado, pues el programa lo genera automáticamente.

El funcionario del Programa de Transformación Digital, Sr. Rodríguez Méndez, expresa que se podría decir que ya está listo el resultado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, recuerda que se había hablado de valorar si este mismo ejercicio se podía hacer en el seno de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas y con el Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que se puede aprovechar este espacio para definirlo y a ella le gustaría que participen, porque esta elección debe ser inclusiva.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, indica que está totalmente de acuerdo con incluir a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas y al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

El Director, Sr. Campos Conejo, manifiesta que está totalmente de acuerdo con incorporarlos en la votación y estima que los futuros clientes también tienen una voz bastante importante y ya la firma Ogilvy Costa Rica la ha considerado en este estudio.

El Director, Sr. Espinoza Guido, anota que está de acuerdo con ampliar la participación a otras instancias de gobernanza de la organización. Sin embargo, le parece que también sería importante ampliar el espectro de opiniones respecto al segmento objetivo, porque, por lo presentado, el Neobanco no va dirigido a personas como él, aunque tal vez lo pueda usar, pero sí va dirigido a sus hijos.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, indica que está de acuerdo.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa que está de acuerdo.

Comenta que ingresó la búsqueda de Dìwö en Google y esa palabra se asocia con temas ambientales, un centro de spa, una escuela de electrónica, etc.

El Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Gavilán Pérez, aclara que muchos de los nombres podrían aparecer en otras categorías, pero no están registrados actualmente en la categoría de bancos. Por otra parte, detalla que también es fundamental que las direcciones .cr y .com no hayan sido registradas.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, indica que está de acuerdo con ampliar la consulta.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que se considere que esta votación también pueda ser aplicada por un grupo de colaboradores.

El Director del Programa de Transformación Digital, Sr. Ramírez Alfaro, expresa que le parece apropiado que haya una custodia de los datos para no influenciar los resultados, pero la Junta Directiva Nacional es la que decide.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que los datos serán custodiados con el rigor del caso, así que no hay ningún problema, pues después se informará cuál fue el logotipo ganador.

Puntualiza que fue aprobada la propuesta de que esta votación se realice con otros grupos de gobernanza y reitera su agradecimiento y satisfacción por el trabajo realizado.

El Director, Sr. Espinoza Guido, desea trasmitir a todos como equipo, tanto a los asesores de Ogilvy Costa Rica como al equipo interno del Banco, su enorme satisfacción por este trabajo, pues realmente demuestra muchísima creatividad y un respaldo en datos que ayuda a tomar decisiones fundamentadas.

Manifiesta que tiene mucha ilusión con este proyecto, pues le gusta la idea de incursionar en cosas nuevas, disruptivas y tratar de explorar otros ambientes dentro de la dinámica del negocio del Banco. Indica que este trabajo está siendo muy satisfactorio y reconoce que fue de los que más duró para completar el formulario, porque en realidad tuvo dificultad para ser muy contundente con las respuestas, ya que todas las opciones le generaron sensaciones positivas y la preselección fue extraordinaria. Agradece por este espacio para compartir esta idea.

El Director del Programa de Transformación Digital, Sr. Ramírez Alfaro, indica que la Sra. Serrano Morales podría comentar que, en aras de la protección del trabajo realizado, está en proceso la inscripción de todos los nombres, aunque al final solo quede uno.

La funcionaria del Programa de Transformación Digital, Sra. Serrano Morales, menciona que, con la colaboración del equipo de la División de Mercadeo, se inició el proceso de inscripción ante el Registro Nacional de los tres posibles nombres, pues a pesar de estar en tiempos de pandemia el Registro exige presentar la documentación de forma presencial. Los formularios fueron impresos y se enviaron con un mensajero a la Dirección Jurídica del Banco, que se encargará del proceso de inscripción como tal.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reitera el agradecimiento y la satisfacción por la labor realizada.

Comenta que hoy esta Junta Directiva está estrenando un nuevo formato de agenda donde se está dando un mayor impulso a los temas estratégicos y este proyecto es parte de esa visión del Banco Popular del futuro que todos soñamos gracias al gran sentido de pertenencia que tenemos los presentes, con unos grandes deseos de que el Banco Popular sea el número uno del país y que trascienda fronteras.

Estima que con un equipo de trabajo así de comprometido como el que se ha visto, estamos destinados al éxito. Insta a seguir por esta ruta y enfatiza que la Junta Directiva Nacional estará muy presta para apoyar en todo lo que se requiera, pues realmente estamos visionando el Banco de las próximas generaciones.

Señala que se habla del Banco Popular de los próximos cien años, pero la gran pregunta es cómo implementarlo y esto forma parte de las acciones relevantes para avanzar en esa construcción con paso firme, para que las nuevas generaciones puedan disfrutar de lo que nosotros hemos disfrutado con una mayor agilidad y consistencia, proponiendo esa satisfacción de necesidades para muchísimos trabajadores y trabajadoras de este país, sus familias y empresas, sobre todo en un momento tan crucial como el que atraviesa el país en este momento, cuando el Banco tiene que estar presente y esta es una gran forma de hacerlo.

Al ser las **dieciocho horas con once minutos** finalizan su participación virtual el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya; el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director del Programa de Transformación Digital, Sr. Manuel Ramírez Alfaro; el Presidente de Ogilvy Costa Rica, Sr. Manuel Gavilán Pérez; la Representante de Ogilvy Costa Rica, Sra. Mariana Castillo; el Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Óscar Matamoros Ceciliano; la funcionaria de la División de Mercadeo Táctico, Sra. Claudia Zapparolli González; el funcionario de la División de Operación de Servicios, Sr. Greivin Araya Castillo; la Jefa de la División de Mercadeo Táctico, Sra. Sylvia Cortés Hernández; la funcionaria de la División de Inteligencia de Negocios, Sra. Laura Cortés Morales; y los funcionarios del Programa de Transformación Digital, Sr. Andrey Rodríguez Méndez, Sra. Eimy Alvarado Montero, Sra. Gaudy Serrano Morales, Sra. María Aurora Jiménez Gómez, Sr. Enrique Galindo Martínez y Sr. Greivin Gamboa Cordero.

Mociona para:

1. Tomar nota de la participación de la Junta Directiva Nacional en la presentación efectuada por la agencia de publicidad Ogilvy en relación con la propuesta y selección de nombre para el neobanco.

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que coordine con la Secretaría General la presentación, a todas las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado y al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, de la propuesta y selección de nombre para el neobanco.

Dicha presentación será realizada por la agencia de publicidad Ogilvy y el equipo del Banco conformado para el tema del neobanco".

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Tomar nota de la participación de la Junta Directiva Nacional en la presentación efectuada por la agencia de publicidad Ogilvy en relación con la propuesta y selección de nombre para el neobanco.**

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que coordine con la Secretaría General la presentación, a todas las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado y al Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, de la propuesta y selección de nombre para el neobanco.

Dicha presentación será realizada por la agencia de publicidad Ogilvy y el equipo del Banco conformado para el tema del neobanco". (543)

ACUERDO FIRME.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, más o menos para cuándo está programado el lanzamiento de la marca y del producto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que ahora la prisa que se tenía era para definir el nombre para poder efectuar la inscripción ante el Registro Nacional, pero se tomó la decisión de inscribir los tres nombres para no perder la oportunidad.

Anota que en este momento ya se tiene el cartel listo para hacer la contratación del desarrollador del Neobanco con su billetera y con el análisis de la Incorporación Digital de Clientes (en inglés, *Digital Customer Onboarding*). Añade que se ha contado con el respaldo y la asesoría del Sr. Javier Cascante para ir adelantando en temas normativos y de cumplimiento. Se espera publicar pronto este cartel.

Comenta que hoy participó en una reunión estratégica muy importante con personeros del ICE con el fin de buscar una alianza, porque posee seis millones de teléfonos móviles conectados (2,5 personas en promedio tienen uno), de modo que se desea buscar alguna agilidad adicional.

Señala que la primera etapa tardaría seis meses, una vez adjudicado el cartel de la empresa que hará el desarrollo informático. Espera tener esto listo antes de fin de año, ya en operación y con campañas de mercadeo para el producto.

El Director, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que ojalá sea en ese plazo, para que este proyecto se concrete dentro de la gestión de esta Junta Directiva Nacional. Agradece de nuevo y reitera sus felicitaciones para la Administración.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, enfatiza que esa es la carrera que se está realizando para que sea así.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, expresa que se une a las palabras de los demás Directores, pues siempre celebra este tipo de logros porque esto es lo que esta Junta Directiva ha anhelado desde el principio, crear nuevos productos, ser pioneros en productos innovadores en el mercado y lograr ese reconocimiento, para que el público sepa que el Banco Popular tiene nuevas opciones y soluciones para los clientes existentes y potenciales.

La Directora, Sra. Fernández Garita, se une a las felicitaciones.

Al ser las **dieciocho horas con diecisiete minutos** inician su participación virtual el Director a. i. de Auditoría Financiera del Banco Popular, Sr. Alexander Flores Rodríguez; el Director de Auditoría de Tecnología de Información del Banco Popular, Sr. Edgar Bolaños Jara, y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora.

ARTÍCULO 6

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el Informe de Labores de la Auditoría Interna correspondiente al primer trimestre del año 2021, de modo que la Auditoría Interna brinde un mayor detalle sobre los cinco aspectos más relevantes de los informes emitidos durante el periodo, a saber:

- Evaluación de la fiscalización de contratos. AIRI-11-2021.
- Gobierno Corporativo – Alta Gerencia. AIRI-06-2021
- Operatividad de cajeros automáticos. AIRI-10-2021
- Advertencia: Creación de un Centro de Servicios Compartido. AIAD-01-2021.
- Advertencia: Seguimiento a la implementación de camiones remeseros. AIAD-02-2021. (Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-101-2021-Art-7)

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, menciona que este Informe fue presentado oportunamente, pero debido a que el Comité Corporativo de Auditoría ha estado bastante cargado de temas, hasta ahora fue analizado y la Coordinadora del Comité, Sra. Fernández Garita, solicitó a la Auditoría Interna que se profundizará en los cinco temas indicados, lo cual se hará de forma ejecutiva.

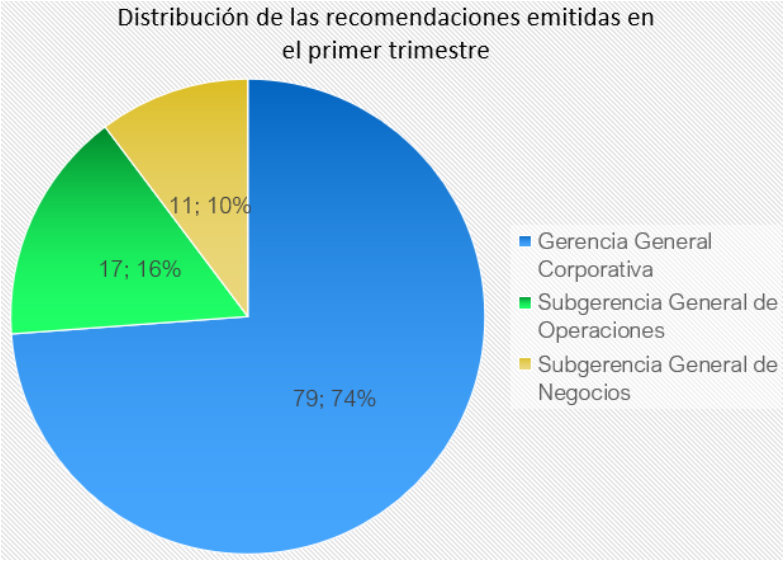
Reitera que este Informe brinda una evaluación del avance del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna, de manera que no es una evaluación de la Administración.

De acuerdo con la normativa que rige para la Auditoría Interna y siendo que este Informe corresponde al primer trimestre del año 2021, es un Informe ejecutivo y breve que no aborda algunos temas que sí correspondería presentar en los informes de mediados y fin de año, por lo cual se entiende que muchas de las actividades iniciadas en el primer trimestre continuarán en el resto del año.

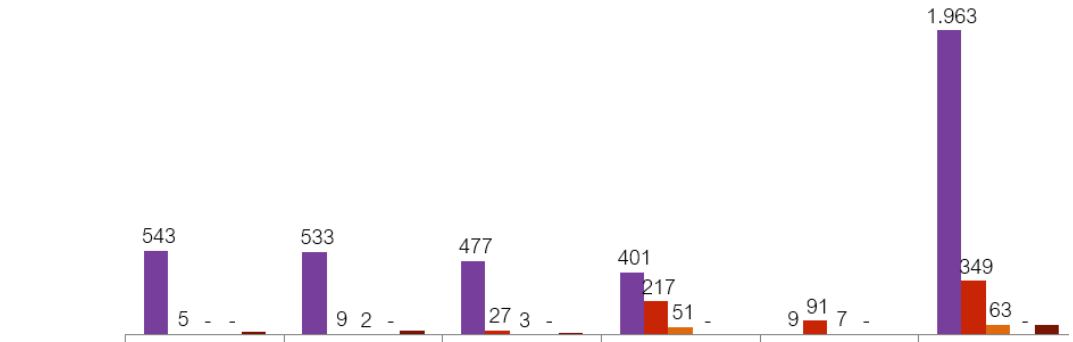
Inicia su presentación indicando que la Auditoría Interna emitió 39 documentos en el trimestre y 107 recomendaciones, para un avance del Plan de Trabajo del 23%. Muestra el desglose de los documentos emitidos:

Menciona que los servicios de advertencia constituyen una actividad importante de asesoría para la Junta Directiva Nacional o para las diferentes instancias de la Administración Activa, con carácter proactivo, porque tienen que ver con eventos de riesgo que se visualiza, pero que no se han materializado, lo cual es novedoso, ya que la normativa propone un enfoque *a posteriori*.

Presenta la distribución de las recomendaciones emitidas por área responsable de atenderlas:



Añade que se tiene algunas recomendaciones pendientes desde el año 2017 y desde ese año y hasta hoy la Auditoría Interna ha emitido 2.375 recomendaciones, de modo que las recomendaciones cumplidas representan el 82%; las que están en plazo, el 15%, y las que están por validar, el 3%. Indica que siempre se trata de calcular el promedio del cumplimiento de recomendaciones de la Administración y siempre se obtiene un porcentaje superior al 92%, el cual es satisfactorio. Muestra el detalle del estado de las recomendaciones por año desde el periodo 2017:

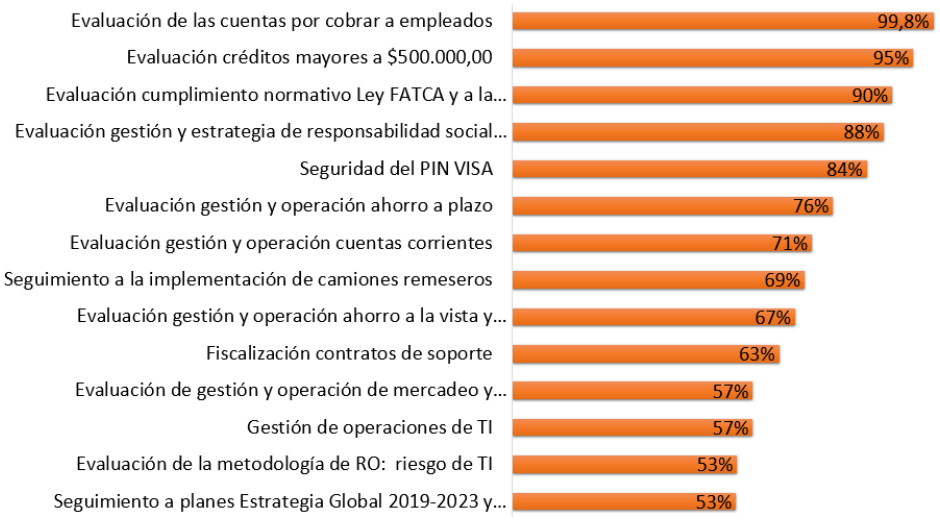


	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Cumplidas	543	533	477	401	9	1.963
En Plazo	5	9	27	217	91	349
Por Validar	-	2	3	51	7	63
Vencidas	-	-	-	-	-	-
No aplica	19	28	12	8	-	67

Señala que hay 3 recomendaciones del año 2017 que todavía están en plazo, lo cual es difícil de creer, pero se trata de recomendaciones relacionadas con temas que implican desarrollos tecnológicos y son conocidas las dificultades que ha tenido la Dirección de TI para atender algunos requerimientos que tienen que ver directamente con el negocio y otros relativos con el soporte.

Agrega que, del año 2018, hay 7 recomendaciones en plazo y la Administración comunicó hace poco que cumplió una de ellas, por lo cual se procederá con su análisis para validarla.

A continuación, presenta el detalle de los estudios iniciados durante el primer trimestre y que estaban en proceso con un avance mayor al 50% al 31 de marzo de 2021:



Indica que se hizo algunas modificaciones al Plan de Trabajo 2021 en virtud de que se visualizó que algunos estudios ya no eran necesarios, lo cual debe informarse al Comité Corporativo de Auditoría y a la Contraloría General de la República. Producto de esas eliminaciones, se revisa el universo auditable y se reasigna días y recursos a otras actividades.

Destaca que se fortaleció una evaluación de riesgo operativo y el seguimiento de los modelos para definición de tasas activas, y se trató de cubrir un vacío por cuanto no se pudo disponer de una plaza en el tiempo que se tenía previsto. Además, se tuvo que otorgar un permiso especial a una funcionaria para atender un tema de maternidad de alto riesgo.

Considera que el tema de gobierno corporativo se abordará brevemente, porque la Junta Directiva Nacional ha venido analizándolo con amplitud y ya conoce el informe de la Auditoría Interna sobre este tema en términos de la Junta Directiva y sus Comités y Comisiones de Apoyo, pero también se elaboró un informe relativo a la Alta Gerencia.

Otro de los temas puntuales se refiere a la creación del Centro de Servicios Compartidos (CSC) que esta Junta Directiva ya aprobó, de modo que la Auditoría Interna emitió sus observaciones y advertencias al respecto. Aclara que en lo sustantivo y como parte de la planificación estratégica, la Auditoría Interna comparte la decisión de crear un Centro de Servicios Compartidos de esta naturaleza con los cuidados planteados, que en cuestión de un año de preparativos operativos pueden irse solventando.

Explica que, cada año, la Auditoría Interna selecciona un número de contratos para aplicar una evaluación pormenorizada y la característica común cuando se analiza contratos relativos a TI es que se encuentra muchos problemas con la calidad de esos contratos, pero sobre todo con su fiscalización.

Comenta que se ha encontrado situaciones increíbles, por ejemplo, en el tema del transporte de efectivo, en el sentido de que ya se había pagado más de ₡1.350 millones que no se debió de haber pagado, lo cual todavía se encuentra en litigio ante los tribunales y tiene que ver con cómo los fiscalizadores del mismo Banco interpretaron el contrato y sus pagos, lo cual es sospechoso y la Auditoría Interna no tiene el alcance del Poder Judicial para tener acceso a mayor información, pero sí se ha recibido denuncias alrededor de este tema.

El Director de Auditoría de Tecnología de Información del Banco Popular, Sr. Bolaños Jara, menciona que el estudio de fiscalización de contratos es recurrente dentro del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna y en esta ocasión se circunscribió a la revisión de 4 contratos fiscalizados por la División de Desarrollo de Servicios de la Dirección de TI, uno de ellos relativo al contrato de rol de proveedores con las empresas Babel, Novacomp y GBsys.

Detalla que, según se estableció contractualmente, cuando el costo de un desarrollo supera los $100.000,00, se debe realizar un concurso abierto, con el objetivo de poner a competir a las empresas para lograr el mejor servicio al menor costo para el Banco. No obstante, durante 2019 se identificaron algunos casos en los que se superó ese monto, pero no se revisó dicho concurso. En 2020 no se identificó este tipo de situaciones, dado que los desarrollos contratados no estaban alcanzando los US $100.000.

Sin embargo, esto generó la preocupación de que se diese un posible fraccionamiento de los desarrollos contratados. En ese sentido, la Auditoría Interna ha decidido hacer una evaluación un poco más amplia, con el objetivo de verificar este tipo de situaciones, así como otros aspectos que se han identificado en estos contratos.

Cabe decir que son contratos en los que el Banco ha invertido una cantidad importante de dinero; es decir, son contratos caros. Ahora bien, informa que los contratos facultan la contratación de bolsas de horas a los proveedores. Explica que este mecanismo se había autorizado mediante una adenda a la contratación, de manera discrecional.

No obstante, para la contratación de recursos, se ha optado por suplirlos, debido a la falta de personal en T.I., lo que se ha dado de forma recurrente. Se ha notado que, en varias áreas, se ha movido personal por un proyecto o por otras razones por las que han solicitado una cantidad de horas y se determina el periodo, para luego solicitar otro plazo más.

Esto se ha considerado una práctica, pero no debiera darse, ya que genera una facturación mensual constante por recursos externos fijos que se mantienen en diversas labores dentro de T.I. o participando en proyectos.

Por ejemplo, en la Dirección de Gestión de T.I. se contrata personal para algunas funciones determinadas, donde los costos rondan entre los US $30 y US $80 o más por hora. Entonces, esto se traduce en salario aproximado de 3.000.000 de colones mensuales.

Así las cosas, además de tratarse de recursos caros para la institución, se aumenta la dependencia de los proveedores, en vista de que los conocimientos se están quedando en ellos y no en el personal interno.

También se determinó el uso de esta opción para terminar trabajos que se habían contratado a través de una cotización puntual de desarrollo de sistemas. Estos son los principales aspectos identificados en el estudio.

De este modo finaliza con la exposición.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, agrega que no han terminado las evaluaciones sobre estos contratos, los cuales son sumamente caros. Se trata de cientos de millones de colones involucrados, de modo que están en medio de un proceso de revisión profunda y amplia, dado que han surgido bastantes dudas al respecto, de manera que, cuando comenzaron a levantar las piedras, encontraron cosas que no les gustan. Esto los lleva a profundizar en el estudio.

Eventualmente les comentarán sobre otros contratos, según la relevancia que pudiesen ser, pues no saben a dónde les podrían llevar aspectos tan delicados como estos.

El Director a. i. de Auditoría Financiera del Banco Popular, Sr. Flores Rodríguez, destaca que este informe de Gobierno Corporativo se centró en la alta gerencia. Entonces, como primer ítem se identificó una débil cultura corporativa en aspectos de gobernanza y lineamientos que definan los temas relevantes y estratégicos a los que se deben someter para valoración de un filtro corporativo. El objetivo de esto es que exista una integración entre los diferentes actores del grupo financiero en proyectos, inversiones, contrataciones; todo desde el mismo punto de vista de un fomento de las economías de escala, lo cual incluye, también, aspectos de proveedores para que se faciliten licitaciones con objetos similares y que, en el plano del Conglomerado, se puedan atender mediante una única contratación, por ejemplo. Reitera sobre la integración de las empresas del Conglomerado, lo cual corresponde a un principio básico del Buen Gobierno Corporativo.

Luego, como segundo ítem cita que los mecanismos actuales de interacción entre la casa matriz y sus subsidiarias no son suficientes para cumplir con las nuevas disposiciones legales y regulatorias; específicamente a aquellas descritas en la reforma a la Ley Orgánica del Banco Central. Esto se debe a que, a la fecha de la revisión, el único mecanismo formalmente establecido correspondía al Comité Gerencia Ejecutivo que, durante el periodo evaluado, entre enero y octubre de 2020, sesionó únicamente dos veces. Por ende, la necesidad de definir mecanismos oportunos de comunicación y rendición de cuentas.

El tercer ítem, según a lo que corresponde a un sistema de información gerencial, se trata de la necesidad de contar con un dashboard o un control de información estratégica, de manera que la metodología del sistema de información permita incorporar elementos estratégicos que deben contener los informes; además de su estandarización y presentación. Explica que mucho se enfoca en aspectos como una presentación oportuna de informes que tienen bastantes meses de rezago. Asimismo, hay bastantes informes con gran volumen de desarrollo; por ejemplo, documentos de 173 páginas. Por ende, la necesidad de contar con una herramienta dinámica y flexible que apoye la gestión del Conglomerado.

Como último punto, destaca las políticas de alcance del Conglomerado, pues no se cuenta con información que permita asegurar su impacto e implementación y, por consiguiente, su cumplimiento. Tampoco existen mecanismos de monitoreo de control para verificar su cumplimiento y, a su vez, introducir las mejoras necesarias.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, opina que este tema se ha implementado de forma significativa y responsable de parte de la Junta Directiva. Ahora cuentan con un informe a nivel de Junta Directiva, comisiones, alta gerencia. Incluso, la KPMG ya presentó su primer informe y, de hecho, ha realizado presentaciones a este órgano director.

En fin, considera que la siguiente etapa, que será de construcción, resultará mucho más fácil para incorporar oportunidades de mejora relevantes al Buen Gobierno Corporativo. Cabe decir que muchos aspectos ya se han solventado, mas otros aún restan por hacerlo. Empero, luego de tantos insumos y junto con el acompañamiento que tendrán de parte de KPMG (previsto así en la contratación), estarán dentro de un marco que permitirá mejorar, sustancialmente, el Gobierno Corporativo.

Ahora expondrán sobre la operativa de cajeros automáticos, aunque es un tema operativo.

El Director a. i. de Auditoría Financiera del Banco Popular, Sr. Flores Rodríguez, comenta que, cuando se analizó el comportamiento de la transaccionalidad de la red de cajeros automáticos (374 en total), se identificó que el 57% reflejaron una baja transaccionalidad, en relación con su promedio general, que es de 4700 transacciones. Incluso, se identificaron cajeros que no superan las 1000 transacciones mensuales, en promedio.

Esto no cuenta un análisis de las situaciones específicas para valorar la efectividad de dichos cajeros y, por ende, tampoco se cuenta con una labor de monitoreo de control para la toma de decisiones oportunas cuando se presentan este tipo de comportamiento. Todo esto es en procura del buen aprovechamiento de los recursos y que el Banco a adaptarse rápidamente a las nuevas formas de operar. Conviene considerar que actualmente el contexto pospandemia ha generado que el comercio electrónico y las transacciones electrónicas hayan experimentado un crecimiento exponencial.

El segundo ítem se trata de un aspecto contable, donde se identifican partidas conciliatorias con antigüedad de hasta el 2002 que aún no se han atendido. De allí la importancia de que se establezcan los elementos de control y que se depuren dichos registros contables, por una adecuada revelación de la información financiera.

Al considerar la cuantía de esas partidas, se indica que son 244.000 millones de colones que deben ser depurados.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, opina que lo más importante de considerar es el monto de la suma que debe ser apropiadamente conciliada. No obstante, sin duda el tema estratégico de mediano y largo plazo sobre cómo se maneja el crecimiento en ciertos canales debe cambiar de manera significativa.

También, todo lo que tiene que ver con el Banco y las estrategias de BP y puntos de venta o de servicio deben tomar fuerza y restarle importancia al tema de los cajeros automáticos. Nótese que hay cajeros que resultan ineficientes y no dan como para que el canal pueda seguir desarrollándose de esa forma. Entonces, ajustarlo no será tan fácil, pues se requiere de una estrategia de complemento de canales y considera que el Banco lo puede hacer.

Por consiguiente, siguen una estrategia más integral y estructurada, de manera que en el mediano plazo alcanzarán elementos más importantes de este modo.

La Presidente, Sra. Badilla López, considera que esto no es difícil de notar, ya que, con una visita a algunas cuantas sucursales es fácil darse cuenta del desuso de los cajeros y de los últimos que fueron implementados. Algunos están en abandono o desuso. Esto implica miles de colones de fondos públicos que no están sirviendo para incrementar el servicio al cliente, que es lo que les interesa.

La Directora, Sra. Fernández Garita, agrega que hay cajeros a la par de los otros Bancos, entonces entra en competencia el cajero automático para saber cuál cajero usará el cliente, de modo que no se hace una evaluación al respecto.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, señala sobre los camiones remeseros que ha sido un tema difícil y que siempre le recuerda una anécdota de cuando vino el gerente del Banco Nacional hace varios años, ante una invitación de su parte para determinar cómo lograr que los bancos se pusieran de acuerdo con crear una empresa que manejase las remesas de forma conjunta. No obstante, todavía a estas alturas no se ha concretado nada. Cada banco maneja carros remeseros en la misma dirección, con diferentes cantidades de efectivo. Sin embargo, no se ha logrado el plan que, con ilusión, surgió alguna vez. Incluso, ha tratado convencer a otros actores del plan, con el que pudiesen vender el servicio a la banca privada, pero todavía no se ha logrado nada.

Ahora presentarán una estrategia para mejorar esto, pero la manera de hacerlo en realidad requiere que los bancos públicos se pongan de acuerdo, pero no lo han logrado.

El Director a. i. de Auditoría Financiera del Banco Popular, Sr. Flores Rodríguez, informa sobre el seguimiento de la implementación de camiones remeseros que esta es la segunda advertencia que se emite sobre el tema, pues anteriormente se dio una en aspectos similares en octubre del año pasado, para lo cual se consideró la toma de decisiones para implementar este servicio.

Detalla que la advertencia de este año se trata de que, en el momento en el que se dio seguimiento semanal al tema, se identificó que, en febrero de este año, se contaba con un estudio que definía la operativa de los cajeros. No obstante, en marzo todavía no había sido sometida a aprobación. Por lo tanto, quedaban pendientes que sí conllevan tiempo en relación con la fecha en la que se preveía recibir a los camiones remeseros (mayo de 2020).

Algunos aspectos son, por ejemplo, el reclutamiento del personal, ya que implica un tiempo considerable que quizá no se alinearía con la fecha en la que se recibirían dichos camiones. Otras actividades son la definición del curso presupuestario, actualización de riesgos y de la normativa.

También informa que la nueva fecha para recibir los camiones es el 3 de agosto, lo que se desprende de una solicitud del proveedor para prorrogar dicha entrega. Entonces, se da seguimiento a las actividades que se están ejecutando, para determinar si están alineadas con esa fecha o, al menos, lo antes posible al momento en el que se espera contar con los camiones remeseros.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, reitera que, desde el punto de vista de esta estrategia, se le está dando seguimiento al tema. No obstante, no significa que esté de acuerdo su persona con la estrategia aplicada para abordar el tema. Es una salida obligatoria, pues fue necesario salir de un edificio que atentaba contra todos los parámetros, principios y protocolos de seguridad existentes sobre el manejo de una bóveda.

En fin, luego de salir de allí, ha costado determinar la forma de darle solución al tema, lo cual ha sido difícil. Añade que crearon una alianza con el BCR que dista un poco de como se debe manejar el asunto, pero que, de alguna forma, les hace trabajar en conjunto.

Ahora están invirtiendo dinero en camiones remeseros, en construir una bóveda, etc. Estos son los aspectos más relevantes, aunque previamente presentó un detalle sobre los temas pendientes y que probablemente depararán sobre muchos aspectos significativos por informar a la Junta Directiva en una eventualidad.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que, efectivamente, se conoció este tema en el Comité de Auditoría con más detalle. Sea como sea, consideraron conveniente que esta Junta Directiva conociera los cinco aspectos que, incluso incluyen una advertencia que aún está pendiente. Sin embargo, este es un informe trimestral. Falta, aún, más por resolver.

En términos generales, opina que vale la pena darle seguimiento al tema y, si lo tiene a bien esta Junta Directiva, que la Auditoría Interna informe periódicamente sobre el avance de esos cinco aspectos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si están siguiendo ya los planes de acción y su debida implementación.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que todos los temas están en proceso, efectivamente. Incluso, algunos son muy viejos, como las conciliaciones, aunque ya tiene una fecha definida. Por ende, propone exponer el plan de trabajo de cada uno, para que esta Junta Directiva conozca sobre la atención que se les brinda.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, sugiere que sea al Comité de Auditoría al que se le exponga la información y que, eventualmente, si surge algo por reportar, entonces que se remita a la Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si, en temas de gobernanza, ya hay un seguimiento de parte de la Administración. Sin duda, para mejorar el proceso de gobernanza, es importante no caer en acuerdos, sino seguir el debido proceso para que los planes de acción sean presentados ante el Comité de Auditoría en el tiempo perentorio y demás.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, responde que sí y aclara que, con la acción que se pretende ahora, se les dará seguimiento a los temas. La Administración ya cuenta con planes de acción y se verificará su cumplimiento. De no cumplirse, llegarán hasta la Junta Directiva, en caso de que alcancen un punto en el que la Administración actúe de manera irresponsable. Ese camino ya está trazado y las líneas de acción son claras. A veces se podría pensar que es para darle más presión al asunto, lo cual podría ser válido, pero el camino está completamente definido.

La Presidenta, Sra. Badilla López, opina que lo importante es reforzar el instruir a la Administración para que presente, en el tiempo debido, este plan de trabajo y su avance. Se presentará ante el Comité Corporativo de Auditoría, aunque el acuerdo saldrá de esta Junta Directiva, si los compañeros lo tienen a bien.

El Director, Sr. Espinoza Guido, agradece por la exposición del informe y al Comité Corporativo de Auditoría por la atención del documento. En seguida consulta, conociendo que el ámbito de la auditoría es bastante amplio y, tomando en cuenta que el proceso de auditoraje es continuo, si la Auditoría Interna aún no ha comunicado algún tema de altísima importancia que debiese conocer la Junta Directiva, ya sea porque se encuentre en investigación o en algún proceso de informe.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, responde que existen varios temas en proceso de investigación y que resultan ser delicados. Dependiendo del resultado, se podrían comunicar, eventualmente, a la Junta Directiva.

En todo caso, hay otros temas que continúan siendo de preocupación para la Auditoría Interna y que aún no se solucionan, de modo que serán más fuertes para darles una solución en el corto plazo.

Ahora bien, si tuviese que advertir algo identificado en este momento que pudiese significar un riesgo estratégico o de reputación muy relevante, entonces procurará hacerlo de forma inmediata. No obstante, todavía no ha habido ningún resultado que lleve a eso, pues aún se encuentran en procesos de investigación.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta por la pregunta del Sr. Espinoza Guido, si esta se enmarca en el horizonte de los estudios planteados dentro del plan de trabajo o si se trata de temas extraordinarios.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, responde creer que están dentro del plan de trabajo. Aclara que, cuando se estructura un plan, no se sabe lo que se encontrará en él. A veces se piensa que un aspecto está en cierto nivel de riesgo, pero luego de evaluarlo, al "levantar la piedra", no era tan fácil como se pensaba. Es en ese punto donde todo se complica un poco.

En todo caso, se encuentra dentro de los temas clasificados por riesgo y que tienen incorporados en el plan.

La Presidenta, Sra. Badilla López, opina que ese nivel de comunicación entre la Junta Directiva y el ente asesor y de control de la Auditoría Interna siempre está abierta, para facilitar las comunicaciones en el momento en el que se estime conveniente. Dicho esto, mociona para:

1. Dar por conocido el Informe de Labores de la Auditoría Interna correspondiente al primer trimestre del año 2021.

2. Instruir la Administración para que presente al Comité Corporativo de Auditoría, en un plazo de 30 días hábiles, el plan de trabajo para atender los cinco aspectos más relevantes de los informes emitidos por la Auditoría Interna durante el primer trimestre del 2021, a saber:

- **Evaluación de la fiscalización de contratos. AIRI-11-2021.**
- **Gobierno Corporativo – Alta Gerencia. AIRI-06-2021**
- **Operatividad de cajeros automáticos. AIRI-10-2021**
- **Advertencia: Creación de un Centro de Servicios Compartido. AIAD-01-2021.**
- **Advertencia: Seguimiento a la implementación de camiones remeseros. AIAD-02- 2021**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por conocido el Informe de Labores de la Auditoría Interna correspondiente al primer trimestre del año 2021.**
>
> **2. Instruir la Administración para que presente al Comité Corporativo de Auditoría, en un plazo de 30 días hábiles, el plan de trabajo para atender los cinco aspectos más relevantes de los informes emitidos por la Auditoría Interna durante el primer trimestre del 2021, a saber:**
>
> - **Evaluación de la fiscalización de contratos. AIRI-11-2021.**
> - **Gobierno Corporativo – Alta Gerencia. AIRI-06-2021**
> - **Operatividad de cajeros automáticos. AIRI-10-2021**
> - **Advertencia: Creación de un Centro de Servicios Compartido. AIAD-01-2021.**
> - **Advertencia: Seguimiento a la implementación de camiones remeseros. AIAD-02- 2021".** **(538)**
>
> (Ref.: Acuerdo CCA-14-ACD-101-2021-Art-7)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con cuatro minutos**, finaliza la participación virtual de los funcionarios de la Auditoría Interna, Sr. Alexander Flores Rodríguez y Sr. Edgar Bolanos Jara.

ARTÍCULO 7

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que, en vista de que están sobre la hora de finalizar y, tomando en cuenta la solicitud del Sr. Díaz Vásquez, propone sesionar por 45 minutos más.

El Director, Sr Díaz Vásquez, recuerda que antes de iniciar la sesión planteó la posibilidad de no sesionar más allá de las 7:00 p. m.

El Director, Sr. Espinoza Guido, manifiesta que no tiene problema alguno en extender la sesión, pero sí el Sr. Díaz Vásquez, entonces podrían terminar para ser solidarios con él. De su parte, no tiene problema alguno en quedarse en la sesión virtual.

La Directora, Sra. Fernández Garita, aclara que el tema de la estrategia tributaria se conoció en el Comité Corporativo de Auditoría y no destacó ninguna advertencia por exponer, de manera que no hay inconveniente en retrasar su presentación. En cuanto a los otros puntos de T.I. y de la Gerencia, no sabe.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, se une a ser solidario con el Sr. Díaz Vásquez.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que el tema de la UTEG puede esperar.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, se solidariza, también, con el Sr. Díaz Vásquez, pues opina que a veces surgen actividades difíciles de posponer.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5839 hasta las 7:11 p. m., a fin de conocer el punto 8.3.3 de la agenda aprobada para esta sesión; los restantes temas (8.3.2 y 8.4.1) quedarán pendientes para una próxima sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5839 hasta las 7:11 p. m., a fin de conocer el punto 8.3.3 de la agenda aprobada para esta sesión; los restantes temas (8.3.2 y 8.4.1) quedarán pendientes para una próxima sesión".** **(539)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

8.3.3.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para análisis, la solicitud de prórroga presentada por la División Oficina Corporativa Administración de Proyectos (DOCAP) para el 31 de agosto de 2021, de la actividad A del Plan de Trabajo de ese Comité, correspondiente a informar a las Juntas Directivas del Conglomerado sobre las prioridades de los proyectos en Tecnología de Información y la estimación de inversión definidas por la Administración y su alineación con el Plan Estratégico Corporativo. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-15-ACD-89-2021-Art-9)

El Director, Sr. Campos Conejo, explica que este tema es meramente informativo y añade que en el Comité Corporativo de Tecnología de la Información se justificó ampliamente la acción por lo que se solicita una prórroga al 31 de agosto. Sin embargo, debido a que se trata de una situación conexa al plan estratégico, compete ser también de conocimiento para la Junta Directiva. Por tal razón, se eleva el punto, para que la decisión sea totalmente colegiada.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Otorgar prórroga a la División Oficina Corporativa Administración de Proyectos (DOCAP), al 31 de agosto de 2021, para el cumplimiento de la actividad A del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información, correspondiente a informar a las Juntas Directivas del Conglomerado sobre las prioridades de los proyectos en Tecnología de Información y la estimación de inversión definidas por la Administración y su alineación con el Plan Estratégico Corporativo.

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:

> **"Otorgar prórroga a la División Oficina Corporativa Administración de Proyectos (DOCAP), al 31 de agosto de 2021, para el cumplimiento de la actividad A del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información, correspondiente a informar a las Juntas Directivas del Conglomerado sobre las prioridades de los proyectos en Tecnología de Información y la estimación de inversión definidas por la Administración y su alineación con el Plan Estratégico Corporativo".** **(540)**

ACUERDO FIRME.

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General