

SESIÓN ORDINARIA 5862

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA 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 CUATRO MINUTOS** del **LUNES CUATRO DE OCTUBRE 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 quórum.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5860.

3.- Correspondencia.

3.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRCH-1373-2021, en el cual se detalla las acciones realizadas en cuanto al tema de los expedientes. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5849-Acd-644-2021- Art-14. (Ref.: Oficio GGC-1288-2021)

3.2.- La Sra. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades de la Contraloría General de la República, remite para conocimiento el Informe DFOE-CAP-SGP-00003-2021, Gestión Financiera a cargo de los Jerarcas y Alta Gerencia en las Instituciones Públicas.

Además, invita para el martes 5 de octubre de 11:00 a. m. a 12:00 m. al taller virtual, en el que se presentarán las sanas prácticas y desafíos identificados en relación con la aplicación de funciones y prácticas para la gestión financiera a cargo de jerarcas y alta gerencia. (Ref.: Oficio DFOE-CAP-647(14495)-2021)

3.3.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, envía felicitación a la Sra. Grace Badilla López por su nombramiento como Presidenta de la Junta Directiva Nacional (Ref.: Acuerdo N° 4-698-2021)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.2.1.- Los señores Juan Luis León Blanco, Asesor Legal, y Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, se refieren al acuerdo JDN-5858-Acd-733-2021-Art-13 sobre los acuerdos enviados por el Directorio Nacional. (Ref.: Oficio AJD-135-2021)

8.2.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, comunica que, a la fecha, se mantienen pendientes dos temas de suma importancia para esta Junta Directiva. (Ref.: Oficio SJDN-1028-2021)

8.3. Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Riesgo

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgo del mes de agosto de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-35-ACD-283-2021-Art-3)

8.3.2.a- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para valoración, la propuesta de Metodología y Políticas de Riesgo Operativo Conglomerar.

8.3.2.b.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda aprobar los ajustes de la Metodología de Riesgo Tecnológico considerada dentro de la Metodología de Riesgo Operativo. (Ref.: Acuerdos CCR-30-ACD-249-2021-Art-11y CCTI-BP-22-ACD-139-2021-Art-8)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, la propuesta de actualización de la Metodología de Gobiernos Locales en las etapas de otorgamiento, seguimiento y control. (Ref.: Acuerdo CCR-33-Acd-270-2021-Art-8)

Comité de Cumplimiento

8.3.4.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta de reforma de la Metodología de Calificación de Riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes del Banco Popular.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, lo siguiente:

- Aprobar los dos transitorios como parte de la reforma de la Metodología de Calificación de Riesgo de LC/FT/FPADM.
- Que instruya a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la Oficialía de Cumplimiento para que de manera conjunta realicen e incluyan en los informes semestrales, a partir de la ejecución de la evaluación del riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes con corte al 31 de diciembre de 2021, el seguimiento sobre el comportamiento transaccional de los clientes cónyuges de las personas políticamente expuestas (PEP) para los casos donde estas PEP no sean clientes del Banco. (Ref.: Acuerdo CC-BP-18-ACD-123-2021-Art-3)

8.4. Gerencia General Corporativa.

8.5. Sociedades Anónimas.

8.6. Otras dependencias internas o externas.

8.6.1.- Audiencia al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en relación con el informe SGF-2014-2021 y otros temas. (Ref.: Acuerdos JDN-5858-Acd-745-2021-Art-13, JDN-5825-Acd-386-2021-Art-7, 9-698-2021 y oficio DAT-182-2021)

9.- Asuntos Varios".

Se aprueba orden del día.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5860.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5860, celebrada el 27 de setiembre del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5860, celebrada el 27 de setiembre del 2021". (788)

ARTÍCULO 3

3.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRCH-1373-2021, en el cual se detalla las acciones realizadas en cuanto al tema de los expedientes. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5849-Acd-644-2021- Art-14. (Ref.: Oficio GGC-1288-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que este es un tema de la Dirección de Capital Humano y detalla que habían asumido el compromiso de documentar los expedientes tanto del Subgerente General de Negocios como del Gerente General Corporativo.

En el oficio DIRCH-1373-2021 de la Dirección de Capital Humano se señala que ya fueron solventadas todas las necesidades de información. Asegura que tanto la Subgerencia General de Negocios como la Gerencia General Corporativa otorgaron la autorización respectiva a la Directora de Capital Humano para la revisión de los expedientes mencionados, con el fin de que informara cuáles documentos hacían falta.

Reitera que en el oficio se informa que ya se obtuvieron todos documentos requeridos

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

Dar por recibido el oficio GGC-1288-2021, el cual adjunta el oficio DIRCH-1373-2021, en el cual se detalla las acciones realizadas en cuanto al tema de los expedientes del Gerente General Corporativo y del Subgerente General de Negocios.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5849-Acd-644-2021- Art-14.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-1288-2021, el cual adjunta el oficio DIRCH-1373-2021, en el cual se detalla las acciones realizadas en cuanto al tema de los expedientes del Gerente General Corporativo y del Subgerente General de Negocios.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5849-Acd-644-2021- Art-14”. (789)

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades de la Contraloría General de la República, remite para conocimiento el Informe DFOE-CAP-SGP-00003-2021, Gestión Financiera a cargo de los Jerarcas y Alta Gerencia en las Instituciones Públicas.

Además, invita para el martes 5 de octubre de 11:00 a. m. a 12:00 m. al taller virtual, en el que se presentarán las sanas prácticas y desafíos identificados en relación con la aplicación de funciones y prácticas para la gestión financiera a cargo de jerarcas y alta gerencia. (Ref.: Oficio DFOE-CAP-647(14495)-2021)

El Director, Sr. Espinoza Guido, precisa que en el oficio además se incorpora una descripción de la gestión realizada en las instituciones evaluadas y al final del documento se incluye el detalle de las instituciones y destacan a todas las entidades bancarias del sector con una calificación sobresaliente, desde el punto de vista procedimental.

Resalta que todas las entidades del Conglomerado obtuvieron una buena nota, pero considera que se podría aclarar a la Contraloría General de la República que el nombre de la Sociedad de Seguros es Correduría de Seguros, pues en el oficio se nombra a Popular Seguros como Agencia de Seguros.

Pide que se indique a ese Órgano contralor que el nombre de esa Sociedad cambió hace unos meses y el nombre correcto es Correduría de Seguros.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio DFOE-CAP-647(14495)-2021, mediante el cual la Sra. Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades de la Contraloría General de la República, remite para conocimiento el Informe DFOE-CAP-SGP-00003-2021, Gestión Financiera a cargo de los Jerarcas y Alta Gerencia en las Instituciones Públicas. Además, invita para el martes 5 de octubre de 11:00 a. m. a 12:00 m. al taller virtual, en el que se presentarán las sanas prácticas y desafíos identificados en relación con la aplicación de funciones y prácticas para la gestión financiera a cargo de jerarcas y alta gerencia.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio DFOE-CAP-647(14495)-2021, mediante el cual la Sra. Jessica Viquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades de la Contraloría General de la República, remite para conocimiento el Informe DFOE-CAP-SGP-00003-2021, Gestión Financiera a cargo de los Jerarcas y Alta Gerencia en las Instituciones Públicas. Además, invita para el martes 5 de octubre de 11:00 a. m. a 12:00 m. al taller virtual, en el que se presentarán las sanas prácticas y desafíos identificados en relación con la aplicación de funciones y prácticas para la gestión financiera a cargo de jerarcas y alta gerencia”. (790)

ARTÍCULO 5

3.3.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, envía felicitación a la Sra. Grace Badilla López por su nombramiento como Presidenta de la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo N° 4-698-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo 4-698-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, envía felicitación a la Sra. Grace Badilla López por su nombramiento como Presidenta de la Junta Directiva Nacional.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo 4-698-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, envía felicitación a la Sra. Grace Badilla López por su nombramiento como Presidenta de la Junta Directiva Nacional”. (791)

ARTÍCULO 6

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reconoce a la Administración el esfuerzo demostrado para resaltar la celebración del Día del Adulto Mayor, pues el 1° de octubre de 2021 se llevó a cabo una actividad muy atractiva.

Expresa que esas acciones permiten que los clientes se sientan más cerca del Banco Popular y principalmente los adultos mayores del país. Espera que se siga trabajando con estas poblaciones que han dado tanto al Banco, por lo cual, se deben seguir cuidando y apoyando.

Con esas estrategias también se podrían atraer a las nuevas generaciones, dado que este es otro gran reto de la Organización.

ARTÍCULO 7

5.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Fernández Garita, pregunta si el 14 de octubre de 2021 es la sesión de capacitación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, responde afirmativamente y recuerda que es a las 7:40 a. m.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, consulta si esa capacitación es para todos los miembros de esta Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, responde que sí es para todos.

ARTÍCULO 8

8.2.1.- Los señores Juan Luis León Blanco, Asesor Legal, y Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, se refieren al acuerdo JDN-5858-Acd-733-2021-Art-13 sobre los acuerdos enviados por el Directorio Nacional. (Ref.: Oficio AJD-135-2021)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, recuerda que este tema se relaciona con ocho acuerdos enviados por el Directorio Nacional, de los cuales, uno se remite de manera directa a la Junta Directiva Nacional.

Comenta que la Junta Directiva Nacional había considerado oportuno que la Secretaría General y la Asesoría Legal analizaran esos acuerdos para conocer qué procedía al respecto.

Menciona que el documento que se adjuntó en la agenda detalla cada uno de los acuerdos y las apreciaciones sobre esos temas. Además, se incluyó un apartado introductorio de relevancia con las recomendaciones que la Junta Directiva podría adoptar.

En primer lugar, se contempla el alcance de los acuerdos del Directorio, según lo que establece la normativa interna del Banco Popular, es decir, la Ley Orgánica del Banco Popular y el Código de Buen Gobierno Corporativo.

Del Código de Buen Gobierno Corporativo se utilizan las dos partes del artículo 6, una es acerca de las funciones de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y la otra es sobre las funciones del Directorio Nacional.

Recuerda que las funciones de esa Asamblea están determinadas por la Ley y la más importante es la orientación general de las políticas del Banco y de las pautas de carácter general que el Banco debe seguir para su normal funcionamiento.

Las funciones del Directorio Nacional están vinculadas a la atención de los temas internos entre la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y la Junta Directiva Nacional, por medio de una comunicación adecuada.

En el dictamen C-129-2001 de la Procuraduría General de la República se indica que, a diferencia de una asamblea normal de accionistas de una compañía de carácter privado comercial establecida en la legislación comercial en donde la Asamblea de Accionistas se reúne por el derecho privado, la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular por la naturaleza pública que tiene y por estar ajustada al derecho público y legislativo, debe regir cada una de sus funciones según la Ley.

Acota que, de ese modo, deben estar ajustados al principio de legalidad.

Detalla que los primeros tres acuerdos: acuerdo 5-697-2021, acuerdo 6-697-2021 y el acuerdo 7-697-2021 son invitaciones que realiza el Directorio Nacional a los señores Alejandro Grossi Vega, Roger Conejo Cubero y Omar Sánchez Lizano, respectivamente.

Observa que la Junta Directiva Nacional hace un año y medio aprobó un procedimiento donde se establecía cómo tratar los temas relacionados con los proyectos de Ley que llegaban de consulta al Banco Popular y algunos otros temas de carácter operativo importantes que se remitan de los Órganos del Banco.

Plantea que existe un procedimiento, el cual se debe contemplar siempre y en cada consulta se debe valorar por parte de la Junta Directiva para que sea analizado de manera detallada.

Agrega que la posición de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular en relación con la Junta Directiva Nacional está determinada por Ley.

Destaca que la Junta Directiva Nacional ha considerado importante atender una gran cantidad de requerimientos solicitados por el Directorio Nacional ajustados a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, tomando en cuenta que la función en materia de análisis y administración de riesgos es de la Asamblea.

Por dichos motivos, la Junta Directiva ha asegurado la transparencia y las reformas que realiza la supervisión en ese sentido permiten que los órganos de dirección tengan una relación abierta con las principales organizaciones que afectan su funcionamiento como la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.

Dice que esa explicación previa es para entender la dinámica de la relación entre la Junta Directiva Nacional y la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.

En el caso de esos primeros tres acuerdos, la Secretaría General de Junta Directiva Nacional y la Asesoría Legal recomiendan que se puede dar por recibida la invitación dirigida a la Dirección de Fodempyme, dependencia adscrita a la Junta Directiva Nacional. Se considera que en un futuro ese tipo de acuerdos del Directorio Nacional se deben dirigir de manera directa a la Junta Directiva por la relación de dependencia existente con el Fodempyme.

En lo concerniente a la invitación a la Banca Social y a la Banca Empresarial, se propone que en el futuro se dirijan directamente a la Gerencia General Corporativa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si así lo establece el procedimiento.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde afirmativamente y dice que así lo establece el procedimiento y agrega que lo relacionado con el Fodemipyme, el Comité Corporativo de Riesgo y la Auditoría Interna por ser dependencias que le reportan a la Junta Directiva, deben dirigirse a la Junta Directiva.

Los temas de carácter administrativo y operativo que desee implementar el Directorio Nacional lo debe dirigir a la Gerencia General Corporativa.

Por ese motivo, en este momento, por razones de eficiencia y agilidad, se daría por atendida la comunicación del Directorio Nacional, pero se plantea una excitativa para que en el futuro en lugar de dirigirse a los directores de cada área, la Gerencia General Corporativa sea el área que realice la comunicación interna correspondiente, después de analizar el requerimiento que se está pidiendo.

El otro acuerdo del Directorio Nacional es la solicitud a la Gerencia General Corporativa de un informe detallado sobre la situación y los responsables que motivan la entrega incompleta del sistema informático del Censo de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.

Asegura que después de analizar el tema valoraron que es un acuerdo de copia a la Junta Directiva, pero está dirigido a la Gerencia General Corporativa y esta es el área que debe atender la solicitud planteada.

Señala que en este tipo de requerimientos podría haber alguna modificación del presupuesto, por lo cual, se considera que, como parte de una buena práctica, sería conveniente trasladarlo a la Junta Directiva Nacional por si se requieren cambios en el presupuesto y por tanto, un instrumento nuevo de carácter tecnológico.

Para este caso solo se debe dar por recibida la solicitud planteada por el Directorio Nacional.

Explica que se pretende además de atender el requerimiento, ofrecer un valor agregado al análisis realizado.

En el otro acuerdo del Directorio Nacional se solicitó a la Junta Directiva Nacional un informe sobre los avances en la gestión y puesta en marcha del Modelo Banca de Integración Comunitaria.

Aclara que este tema ya fue discutido en comisiones de apoyo y se elevó a la Junta Directiva, en donde se tomó un acuerdo y se definió la ruta con respecto a ese modelo.

Se considera que en este caso se puede remitir el acuerdo JDN-5850-Acd-657-2021-art. 10 de esta Junta Directiva al Directorio Nacional para dar por atendido el requerimiento realizado.

El siguiente acuerdo del Directorio Nacional a la letra indica:

Remitir atento recordatorio a la Junta Directiva Nacional sobre el tema del salario del Auditor Interno del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como las acciones tomadas al respecto.

Detalla que esta es la segunda vez que el Directorio Nacional presenta esa solicitud, por lo cual, analizaron toda la documentación al respecto y se identificó que el tema ya había sido atendido por la Junta Directiva en la sesión n°5835 de junio de 2021.

Además, para ser consecuentes con la respuesta inicial, se recomienda a la Junta Directiva indicarle al Directorio Nacional que ese tema ya fue atendido de manera oportuna y se tomó como base la recomendación expuesta en el oficio GGC-280-2021 de la Gerencia General Corporativa, en donde se analiza, de manera general, los criterios de la Dirección Corporativa de Riesgo, de la Dirección de Capital Humano y de la Dirección Jurídica.

Otro de los acuerdos emitidos por el Directorio Nacional es la consulta sobre la participación de unos funcionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con personas presuntamente involucradas en actividades ligadas al narcotráfico y los planes de acción para atender el riesgo reputacional generado.

Después de analizar ese tema se observa que esta Junta Directiva ya tomó decisiones después de un estudio, para ello, se recibió un informe de la Auditoría Interna y esta recomendó realizar algunas acciones y así lo ejecutó la Junta Directiva Nacional, pues se pidió tanto a la Gerencia General Corporativa como a la División de Cumplimiento la elaboración de un instrumento para regular todo lo relacionado con las reuniones de los funcionarios con jerarcas públicos, cuyo fin sea la discusión de temas del Banco Popular.

Esa propuesta está en elaboración en este momento, por lo tanto, se recomienda comunicar al Directorio Nacional las acciones realizadas por la Junta Directiva Nacional al respecto.

En el último acuerdo en análisis del Directorio Nacional se solicita a la Junta Directiva Nacional un informe sobre las situaciones que motivaron una sanción al Banco Popular por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

En este caso también se estudió todo lo discutido hasta la fecha en relación con ese tema y verificaron que ya había llegado un oficio de la Gerencia General Corporativa, en donde se había presentado a esta Junta Directiva un informe de lo acontecido; motivo por el cual, se recomienda dar por recibida la solicitud planteada por el Directorio Nacional y remitir el acuerdo JDN-5853-Acd-687-2021 del 25-8-2021, en donde se conoce el informe de la Gerencia General Corporativa.

Reconoce que existe una línea delgada entre las competencias y las atribuciones que tiene la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y el Directorio Nacional. A la Junta Directiva Nacional le corresponde analizar las solicitudes del Directorio Nacional y para fortalecer las buenas prácticas de gobierno corporativo, ha procedido a contestar y analizar las peticiones del Directorio.

Sin embargo, la Junta Directiva Nacional conserva el derecho de decidir la forma como se podría canalizar la información solicitada.

Finaliza diciendo que ese es el resumen del análisis, pero en la documentación adjunta se amplió mucho más.

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

1. Dar por recibido el oficio AJD-135-2021, mediante el cual los señores Juan Luis León Blanco, Asesor Legal, y Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, se refieren al acuerdo JDN-5858-Acd-733-2021-Art-13 sobre los acuerdos enviados por el Directorio Nacional.

2. Instruir al Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, para que, de conformidad con lo indicado en el oficio AJD-135-2021, proceda a dar respuesta a los siguientes acuerdos del Directorio:

- Acuerdo 5-697-2021
- Acuerdo 6-697-2021
- Acuerdo 7-697-2021
- Acuerdo 8-697-2021
- Acuerdo 11-697-2021
- Acuerdo 12-697-2021
- Acuerdo 13-697-2021
- Acuerdo 14-697-2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio AJD-135-2021, mediante el cual los señores Juan Luis León Blanco, Asesor Legal, y Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, se refieren al acuerdo JDN-5858-Acd-733-2021-Art-13 sobre los acuerdos enviados por el Directorio Nacional.

2. Instruir al Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, para que, de conformidad con lo indicado en el oficio AJD-135-2021, proceda a dar respuesta a los siguientes acuerdos del Directorio:

- Acuerdo 5-697-2021
- Acuerdo 6-697-2021
- Acuerdo 7-697-2021
- Acuerdo 8-697-2021
- Acuerdo 11-697-2021
- Acuerdo 12-697-2021
- Acuerdo 13-697-2021
- Acuerdo 14-697-2021”. (783)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

8.2.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, comunica que, a la fecha, se mantienen pendientes dos temas de suma importancia para esta Junta Directiva. (Ref.: Oficio SJDN-1028-2021)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, recalca que hay dos temas pendientes de atención, los cuales son de suma importancia para el Órgano de Dirección, por lo cual, pide tomar un acuerdo en donde se solicite el cumplimiento de estos.

El primero es sobre el instrumento de evaluación de la Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, según la normativa Sugef 22-18. Detalla que se adjuntó el acuerdo en donde fue delegado por parte de esta Junta Directiva.

Considera que para esta fecha ya debería estar aprobado por la Junta Directiva y señala que la responsabilidad recae sobre la Dirección Corporativa de Riesgo.

El otro tema le compete a la Gerencia General Corporativa y se refiere a la propuesta de modificación y actualización de los Cuadros de Mando Integral 2021, en virtud de que la Gerencia General Corporativa en Sesión Ordinaria No.5855, celebrada el 1° de setiembre del 2021, solicitó excluir el tema de la agenda ya que, de previo a presentarse ante la Junta Directiva Nacional, se debían analizar por dicha instancia.

Recomienda que se pida enviar otra vez esa actualización de los Cuadros de Mando Integral 2021 porque ya casi terminan el año.

La Presidenta, Sra. Badilla López, sobre el primer tema comunica que el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, le había enviado una propuesta y acepta que no la atendió con la velocidad requerida. Ese tema se conversó nuevamente y se enviará a esta Junta Directiva para su análisis respectivo. Por tanto, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio SJDN-1028-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, comunica que, a la fecha, se mantienen pendientes dos temas de suma importancia para esta Junta Directiva.

2. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo a fin de que proceda a presentar el instrumento para la evaluación conforme la metodología para evaluar a la alta gerencia del Conglomerado aprobada mediante el acuerdo 312 de la sesión ordinaria 5633.

3. Instruir a la Gerencia General Corporativa a fin de que dé prioridad a la presentación de la propuesta de modificación y actualización de los Cuadros de Mando Integral 2021, en virtud de que en la sesión ordinaria 5855, celebrada el 1° de setiembre del 2021, solicitó excluir el tema de la agenda.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio SJDN-1028-2021, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, comunica que, a la fecha, se mantienen pendientes dos temas de suma importancia para esta Junta Directiva.

2. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo a fin de que proceda a presentar el instrumento para la evaluación conforme la metodología para evaluar a la alta gerencia del Conglomerado aprobada mediante el acuerdo 312 de la sesión ordinaria 5633.

3. Instruir a la Gerencia General Corporativa a fin de que dé prioridad a la presentación de la propuesta de modificación y actualización de los Cuadros de Mando Integral 2021, en virtud de que en la sesión ordinaria 5855, celebrada el 1° de setiembre del 2021, solicitó excluir el tema de la agenda”. (784)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgo del mes de agosto de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-35-ACD-283-2021-Art-3)

El Director, Sr. Espinoza Guido, destaca que las Sociedades Anónimas presentan sus indicadores ajustados al apetito de riesgo, en el caso del Banco Popular algunos indicadores están fuera del apetito; sin embargo, recalca que los planes de mitigación ya se están aplicando y solo sería necesario monitorearlos y quedar a la espera de que todo se ajuste de manera correcta.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, menciona que en esta ocasión tuvieron la oportunidad de exponer todos los informes, tanto del Banco Popular como los de las Sociedades Anónimas en un solo documento, con el objetivo de fortalecer el seguimiento de los riesgos como un consolidado.

Para tener la visión integral del nivel de riesgo del Conglomerado se utiliza una combinación de indicadores de orden cuantitativo y de orden cualitativo. Indica que tal y como se ha observado en los últimos meses, el Banco Popular se ubica en un nivel de riesgo medio-bajo, a pesar de tener una estructura de suficiencia patrimonial bastante sólida.

En función del mapa de riesgos, el riesgo se ubica en riesgo bajo y recuerda que son cuatro niveles: riesgo bajo, riesgo medio-bajo, riesgo medio-alto y riesgo alto.

Recalca que el riesgo de crédito aparece con el nivel de riesgo más alto, después se ubica el riesgo operacional y el riesgo de tasa de interés.

Desde el punto de vista de la estructura del uso de los recursos propios, presenta los portafolios del Banco Popular y de las Sociedades Anónimas, así como la estructura de límites que se tienen tanto en función del tipo de emisor como por plazos y por monedas. Se observa que todos los distintos participantes del Conglomerado se ubican dentro de los límites aprobados por la Junta Directiva Nacional.

Con respecto al riesgo de crédito, acota que en otras ocasiones también ha mencionado que se existe una situación en la cual, por medio de las líneas de crédito, todas muestran un indicador fuera del apetito, excepto el indicador de consumo, pues en esta línea los cuatro indicadores monitoreados con corte a agosto de 2021 se encuentran dentro del apetito definido.

De la línea empresarial comenta que la mora mayor a 90 días llega casi a 7% y asegura que ya han conversado bastante acerca de ese tema y refiere que se está trabajando en una calibración de esa línea de negocio.

La parte corporativa tiene dos indicadores fuera de apetito dentro del rango de "Tolerancia" y detalla que se refiere a operaciones de un cliente corporativo que se mantiene con niveles de atrasos superiores a 90 días.

Acerca de la línea de negocio personal y empresarial, es decir, de las personas quienes tienen ingresos propios, especifica que el indicador de mora mayor a 90 días está por encima del 6%.

De la línea de negocio vivienda indica que muestra un nivel de morosidad de 2,71% y para el producto vivienda es un indicador relativamente elevado.

En la línea tarjetas de crédito está la parte de probidad y cumplimiento.

En cuanto a riesgo de contraparte, explica que, para las cuatro Sociedades, estas se encuentran dentro del apetito.

Del riesgo de liquidez, detalla que en el Banco Popular la brecha de liquidez se encuentra en "Tolerancia" y no es por un faltante, sino por un exceso de liquidez, pues se sale de liquidez.

Asimismo, Popular Pensiones en recursos propios la brecha de liquidez también se ubica en el nivel de "Tolerancia" y aunque han tratado de acortar la estructura del portafolio, se mantienen en ese nivel.

En lo concerniente al riesgo de tasa de interés, en el Banco Popular hay una brecha entre los vencimientos de los activos y los pasivos que están sensibilizados a tasas de interés. Este indicador también se excede por la situación coyuntural de liquidez.

En materia de cobro, lo cual se ve en conjunto con el informe de riesgo para consolidarlo, se puede observar un esfuerzo significativo a nivel global sobre el control del crecimiento de la mora mayor a 90 días. Sin embargo, se ven algunas líneas con presiones en este indicador. Se tenía la meta de que a agosto la mora mayor a 90 días, de acuerdo con las proyecciones, se ubicara en ₡53 000 millones, pero el dato real de crecimiento de la mora fue de ₡11 000 millones, muy por debajo de lo que inicialmente se había proyectado.

De igual forma, en los gastos por estimaciones estructurales, se había proyectado ₡44 000 millones, y se tiene ₡10 000 millones menos en el dato real. Reitera que se empezó a tener menos negociaciones de pago a través de moratoria. De niveles de ₡32 000 millones de operaciones sujetas a moratoria en marzo, se ha venido de manera indefectible reduciéndose, por lo que se ubica en niveles de ₡3 000 millones y ₡5 000 millones después de haber llegado a los ₡32 000 millones y empieza a ganar importancia los refinanciamientos, lo cual demuestra es que los clientes están generando la capacidad para empezar a pagar las operaciones.

El riesgo financiero está concentrado fundamentalmente en el riesgo de crédito, riesgo de liquidez por exceso, riesgo de tipo de cambio, que está dentro de los límites, y riesgo de precio, el cual también está dentro de los límites. En lo que concierne a riesgo operativo, todo el Conglomerado se encuentra dentro del apetito. Hay tres planes vencidos, a saber, uno que es aprovechar u obtener beneficios en los servicios que presta en el Conglomerado o exista algún tipo de favorecimiento a los proveedores por conveniencia personal. Esto tiene que ver con contratación administrativa y la exposición del Banco ante ausencia o deficiencia de cláusulas específicas contractuales en materia de

seguridad de la información. En esto se habló de dos planes, uno de los cuales es el análisis y actualización de los acuerdos y cláusulas del contrato con Netcom, alineado al tema de seguridad de información, y el otro era valorar el área de Banca Fácil en comprobación de actividades adicionales que había recomendado el Área de Seguridad Bancaria.

En general, fuera de estos tres planes, los demás planes han sido atendidos. Hay 178 planes que ya están finalizados. En el mes de agosto finalizaron otros cuatro planes y en tiempo de ejecución se tiene 25 planes y hay un grupo que está pendiente de aprobación, pero en general la cultura en la gestión de los planes ha venido mejorando. Esto es para el Banco.

Para Popular Valores hay 124 riesgos operativos, y a agosto, había cuatro planes de acción atendidos, diez estaban en proceso y uno estaba reprogramado. Se tiene un plan de acción propuesto, el cual está pendiente y que se estaría replanteando. Ese plan es renovar oportunamente el servicio y mantenimiento de la herramienta visión 20/20 web o valorar otra opción de software para la administración de documentos digitales. Fue reprogramado para finales de agosto.

En cuanto a Popular SAFI, se materializaron tres eventos de acuerdo con la matriz de riesgo operativo. Uno de esos riesgos se relaciona con intermitencias en los sistemas del Banco, pues durante el día el Banco no tenía servicios de cuentas, transacciones y consultas, lo cual conllevó a que se presentaran algunos inconvenientes para atender transacciones con los clientes. La Unidad de Pagos de la Tesorería del Banco interpretó erróneamente la solicitud de un cliente, debitando de la cuenta del Fondo Mercado Colones por la suma de ₡6 millones, generando intereses no percibidos por ₡213. Es un impacto económicamente pequeño, pero sí hubiera incidido en el servicio al cliente.

Además, un correo electrónico de Popular SAFI presentó problemas con la salida de correos durante tres días. En cuanto a Popular Seguros, se tienen mapeados 18 riesgos operativos, de los cuales once se encuentran en nivel de riesgo medio y siete se encuentran en nivel inferior. Muchos de esos riesgos se relacionan con la parte de automatización de los procesos.

Otro elemento que se vio fueron los proyectos de ley, que en agosto eran alrededor de diecinueve, y que tocaban directamente el patrimonio o las utilidades del Banco. Al respecto, concluye que en Popular Valores todos los indicadores se encuentran dentro del apetito, es decir, los indicadores de capital, mercado y liquidez, así como los de riesgo operativo. Sin embargo, es sensible la posición del saldo abierto de las recompras y la necesidad de generar alertas preventivas con el fin de no provocar alguna situación que imposibilite atender los vencimientos.

En cuanto a Popular Pensiones, todos los indicadores se encuentran en apetito, excepto el de liquidez, que es por exceso. También, se incluyeron, durante agosto los planes de mitigación dentro de la herramienta Op Risk, y se reporta que 59 planes, que representan el 81% se encuentran finalizados, lo cual significa que ya fueron ejecutados con las dependencias responsables.

Es importante indicar que esos planes de acción no solo sean reportados, sino que se valore la efectividad de estos, ya que se ha encontrado que tal vez algunas áreas por atender y presentar un plan de mitigación tal vez no valoran muy bien si con ese plan están atacando la causa raíz del problema y cuando se va a ver la efectividad, se evidencia que todavía hay debilidades. Es parte de la cultura que los colaboradores deben comprender que la gestión de riesgo se hace como parte, no de un cumplimiento normativo, sino como un valor agregado.

El 20%, es decir, 14 planes se encuentran en tiempo, lo cual significa que fueron aceptados por las jefaturas responsables y que están en ejecución. En cuanto a Popular Pensiones, no se encontró ningún plan vencido. Popular Seguros tiene todos los indicadores de riesgo dentro del apetito, y es la sociedad que tiene menos exposición al riesgo financiero fundamentalmente por el portafolio de recursos propios. La gestión más activa de riesgo se incluye en la parte de riesgo operativo.

También se incorporó dentro de la herramienta Op Risk los planes de mitigación de Popular Seguros. Para agosto se presenta cierta estabilización en los indicadores de riesgo de la mayoría de las líneas de negocio. Se mapearon seis líneas de negocio, en las cuales no se reflejaron crecimientos sustanciales con respecto al mes de julio, con excepción de la morosidad de la línea empresarial, cuyo indicador de mora mayor a 90 días se mantiene en capacidad máxima y sufrió un incremento de 6,58% a 6,99%. Se había venido disminuyendo de niveles que estuvieron por encima del 8%, pues se bajó al 6,58%, pero se revierte en agosto.

Tampoco hubo mayor deterioro de los indicadores de la línea de negocio corporativa, aunque se mantiene en tolerancia su indicador de mora en 0,08%, lo cual es muy bajo, pero típicamente esta es una línea que maneja indicadores de mora a 0%. La pérdida esperada se ubica en 0,65%, el cual es un indicador que se ve afectado por tres operaciones, las cuales tienen atraso de 238 días y suman ₡390 millones.

Se destaca que el indicador de mora y de pérdida esperada en tarjetas de crédito en este mes se ubica en apetito, quedando solamente la probabilidad de incumplimiento en nivel de tolerancia. En términos generales, para este mes el componente de riesgo de crédito permanece en riesgo bajo. Si se consolidan los distintos indicadores, se obtiene un indicador de 1,34%, a pesar de la coyuntura actual.

Se concluye que la mayoría de los indicadores se mantiene en nivel de apetito. Se monitorean más de 64 riesgos y hay alrededor de diez o doce que están fuera de ese apetito. En cuanto al riesgo operativo, ya se mencionó que se encuentran tres planes vencidos, y 23 planes de

mitigación se encuentran en trámite de aprobación y están a tiempo, pero desde el punto de vista de cultura, las jefaturas deben ser oportunas a la hora de aprobar los planes de mitigación, pues cuanto más pronto se encuentren aprobados, se les puede dar mejor seguimiento.

A su vez, 157 planes de mitigación que se encuentran en tiempo. Además, por lo menos 19 proyectos de ley se presentaron y que afectan de alguna u otra manera al Conglomerado en la Asamblea Legislativa. Este sería el informe de riesgo con corte a agosto pasado.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que esto se vio en el Comité Corporativo de Riesgo. Además, se vieron los informes de todas las sociedades, lo cual conllevó bastante trabajo, pero se pudo ver de manera integral. Se visualiza más trabajo en equipo y de esa manera la Dirección Corporativa de Riesgo se ve de manera más conglomeral.

Al respecto, mociona para:

Dar por conocido el Informe Integral de Riesgo del mes de agosto de 2021, donde se destaca lo siguiente:

- En cuanto a los indicadores financieros, se destaca que todas las sociedades anónimas se encuentran dentro del apetito de riesgo. En el caso del Banco Popular, varios indicadores de la cartera de crédito se ubican fuera del apetito, no obstante, se están realizando acciones a fin de mitigarlos.
- De acuerdo con el riesgo operativo, se observa una serie de eventos que se han identificado en cada una de las unidades estratégicas del negocio, los cuales tienen sus distintos planes de mitigación. Para los planes ya finalizados, se determina que la Dirección Corporativa de Riesgo hará una valoración de su efectividad para atacar la causa raíz de los eventos. Y en el caso de los planes de mitigación que están en proceso de subsanar los eventos señalados, se dará un seguimiento y se informará a este Comité.
- En materia de riesgos de proyectos, preocupa la proliferación de proyectos relacionados con el uso de los recursos del Banco, ya sean las utilidades o los aportes parafiscales para reasignarlos a distintos usos, es un tema que debe monitorearse.
- Al respecto del riesgo reputacional, se encuentra en niveles relativamente elevados, dadas las condiciones asociadas a la estabilidad de los sistemas tecnológicos.
- En cuanto al riesgo de mercado, dada la estabilidad relativa que tienen los precios y las tasas de interés, en el corto plazo no se visualizan efectos importantes sobre los resultados de los portafolios de las unidades estratégicas, incluyendo el tema de la liquidez.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe Integral de Riesgo del mes de agosto de 2021, donde se destaca lo siguiente:

- En cuanto a los indicadores financieros, se destaca que todas las sociedades anónimas se encuentran dentro del apetito de riesgo. En el caso del Banco Popular, varios indicadores de la cartera de crédito se ubican fuera del apetito, no obstante, se están realizando acciones a fin de mitigarlos.
- De acuerdo con el riesgo operativo, se observa una serie de eventos que se han identificado en cada una de las unidades estratégicas del negocio, los cuales tienen sus distintos planes de mitigación. Para los planes ya finalizados, se determina que la Dirección Corporativa de Riesgo hará una valoración de su efectividad para atacar la causa raíz de los eventos. Y en el caso de los planes de mitigación que están en proceso de subsanar los eventos señalados, se dará un seguimiento y se informará a este Comité.
- En materia de riesgos de proyectos, preocupa la proliferación de proyectos relacionados con el uso de los recursos del Banco, ya sean las utilidades o los aportes parafiscales para reasignarlos a distintos usos, es un tema que debe monitorearse.
- Al respecto del riesgo reputacional, se encuentra en niveles relativamente elevados, dadas las condiciones asociadas a la estabilidad de los sistemas tecnológicos.
- En cuanto al riesgo de mercado, dada la estabilidad relativa que tienen los precios y las tasas de interés, en el corto plazo no se visualizan efectos importantes sobre los resultados de los portafolios de las unidades estratégicas, incluyendo el tema de la liquidez”. (792)

(Ref.: Acuerdo CCR-35-ACD-283-2021-Art-3)

ARTÍCULO 11

8.3.2.a- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para valoración, la propuesta de Metodología y Políticas de Riesgo Operativo Conglomerar.

8.3.2.b.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda aprobar los ajustes de la Metodología de Riesgo Tecnológico considerada dentro de la Metodología de Riesgo Operativo. (Ref.: Acuerdos CCR-30-ACD-249-2021-Art-11y CCTI-BP-22-ACD-139-2021-Art-8)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que efectivamente ese hizo la modificación a la metodología de riesgo operativo, la cual es una metodología conglomerar. Hay unos pequeños ajustes, debido a que la Sugeval y la Supén establecen algunas variantes, especialmente el cálculo del valor en riesgo operacional. Ya se logró estandarizar la metodología de identificación y valoración de riesgos.

A su vez, la valoración de los riesgos tecnológicos es un componente más de la valoración de los riesgos operativos, por lo que fue al Comité Corporativo de Tecnología debido a que en la parte de riesgo tecnológico se necesitaba que el Comité conociera con qué metodología se iban a valorar los riesgos tecnológicos hacia adelante. Por esa razón es que se presentan estos dos puntos, pero en general lo relevante es que el Comité Corporativo de Tecnología recomienda los aspectos que están incorporados dentro de la metodología de riesgo operativo y que tienen que ver con la gestión de riesgo tecnológico.

Se estandarizaron las etapas de la metodología de riesgo operativo, donde se tiene el resarcimiento del contexto, la identificación de la metodología, los esquemas para identificar riesgos, la metodología para evaluar los riesgos, cómo se analizan y se tratan los diferentes riesgos, es decir, los planes de mitigación, la generación de resultados y la comunicación, la ejecución y el seguimiento de los planes de mitigación, el reporte de los eventos de pérdida, los indicadores claves de riesgos, que son los que se reportan periódicamente y el monitoreo.

Ahora bien, se ubican en los ocho apartados, uno de los cuales se relaciona con el tema de ampliación de plazo, es decir, cuál es el tratamiento que debe darse a la hora de que un plan se venza y no se cumpla con el plazo determinado. Dependiendo de si es un riesgo medio o superior, así se establece el seguimiento que debe darse y ante cual instancia debe hacerse la gestión y la justificación, por ejemplo, si es un riesgo superior, debe hacerse directamente con la Gerencia, para que sea esta la que valore y avale que se solicite la ampliación del plazo, pues se deben atender los diferentes compromisos o plazos pactados.

En la propuesta se indica el orden, ya que la jefatura del área es la que hace la primera prórroga, pero si hay una segunda prórroga, entonces sería el director del área y si no, la Subgerencia o Gerencia General. También, dentro de la metodología se hace una valoración de los impactos que tienen por sociedad. Anteriormente se tenía referido al patrimonio del Banco, pero este es muy grande, de modo que se desagregaron los impactos. Recuerda que el riesgo se mide por la probabilidad de que ocurra el evento o si ocurre, cuánto podría impactar. Se había asociado el impacto con el patrimonio, pero era el patrimonio del Banco, de modo que se desgranó y se hizo en función del patrimonio de cada sociedad.

También, es muy importante la aceptación del riesgo, es decir, como parte de lo que se puede hacer con un riesgo está evitarlo o no hacer la actividad. Otra cosa que se puede hacer es trasladarlo, que sería buscar algún aseguramiento. Además, se puede mitigar, que es formular los planes de acción o los planes de contingencia en caso de que se materialice. Sin embargo, también un riesgo se puede aceptar, es decir, puede que un área diga que no tendrá un plan de mitigación para un riesgo por un asunto de costo/beneficio.

En la metodología se indica cuál es el procedimiento por seguir, y cuáles serían las instancias respectivas para aceptar los riesgos. Si el riesgo es superior, solo la Junta Directiva lo puede justificar o aceptar de que no haya un plan.

Además, se estandarizó el uso de la herramienta Op Risk para llevar todos los planes de mitigación y calcular el valor del riesgo operacional. También es importante desde el punto de vista de TI es que se alinean a los procesos del marco de gestión de TI, en este caso, COBIT, las actividades de la gestión de riesgo tecnológico, con base en los distintos procesos que indica el marco de gestión de TI. Se incluyen categorías de escenarios, que son como 25 escenarios. Se hace la gestión de riesgo con base en esos escenarios que podrían materializarse en tema de TI.

Se estandarizan las escalas de probabilidad, así como el mapa de riesgo en tres niveles: superior, medio y bajo. Antes algunas sociedades tenían cinco niveles o cuatro niveles, pero ahora todos están alineados a un nivel de riesgo bajo, medio o superior. También, la matriz RACI, que es la matriz que resume roles y funciones de cada una de las instancias. Para cada una de las etapas que se vieron en el principio de establecer el contexto de riesgo, la identificación de riesgos, la evaluación de riesgos, los análisis, el tratamiento de riesgo, la generación de resultados y comunicación, la ejecución y seguimiento del plan de mitigación, los eventos de pérdida, los indicadores clave de riesgos y el monitoreo, que son las distintas fases, que incluyen la metodología de riesgo operativo.

Se tienen las distintas instancias, tales como Junta Directiva, Comité Corporativo de Tecnología, que fue un tema que se debe tratar de precisar y depurar cuando se den temas concernientes a dos Comités, como es el Comité Corporativo de Riesgo. Se vio la metodología global de riesgo operativo, donde se pudo énfasis en los riesgos tecnológicos, pero la Auditoría Interna hizo la observación que se está atendiendo.

A su vez, la gerencia general correspondiente, que puede ser la Gerencia General Corporativa o la de alguna sociedad. El Comité Ejecutivo (CETI), la Dirección Corporativa de Riesgo, la División de Riesgo Operativo, los dueños de los procesos, que son la primera línea de defensa, los cuales son los que administran directamente el riesgo. Además, los enlaces de riesgo de las dependencias. Es importante indicar que se capacitó a un grupo de más de cien compañeros durante cuatro semanas. Cada una de las áreas críticas tiene identificado un enlace de riesgo, lo cual es muy importante, ya que esto permite que se haga todo el acompañamiento de riesgo se haga toda la gestión de riesgo con la dependencia directamente.

Obviamente también están los funcionarios, la División de Seguridad de la Información, el Área de Continuidad de Negocios y el Área de Cumplimiento Normativo. Esta matriz RACI mapea responsable, a quien se debe rendir cuentas, quien debe ser consultado y quien debe ser informado.

Se estandariza los indicadores de gestión de riesgo operativo a nivel del Conglomerado. En este caso se tiene los cinco indicadores que tienen que ver con la ejecución de los planes de riesgo operativo en las autoevaluaciones. El cálculo de la proporción existente entre el plan de mitigación vencidos y desfasados entre el total de planes de mitigación, que es otro indicador al que se le da seguimiento.

La proporción existe entre riesgo de nivel medio y superior entre el total de riesgos mapeados. Se tienen los distintos parámetros para ubicar el nivel de apetito, tolerancia o capacidad. La proporción existente entre debilidades que posee planes de mitigación y ejecución entre el total de debilidades.

Además, el perfil de riesgo de cada uno de los procesos al finalizar un taller de riesgo operativo en función de los riesgos valorados. El perfil de riesgo operativo en función del patrimonio, por ejemplo, el perfil de riesgo operativo del Banco se determina con base al 15% del promedio de los ingresos brutos de los últimos tres años de acuerdo a la normativa 3-06, lo cual se computa para el cálculo del valor en riesgo.

En el caso de Popular Pensiones, hay un requerimiento establecido por la normativa. En el caso de Popular SAFI, se calcula mensualmente el perfil de riesgo operativo según el Reglamento de Gestión de Riesgos de la Sugeval, lo mismo que en Popular Valores y en Popular Seguros. La normativa establece un porcentaje mientras que para los seguros se habla en términos de valores absolutos.

Desde el punto de vista normativo, las superintendencias deben ir estandarizando sus propias regulaciones. Estos son los aspectos más importantes que se le están modificando a la metodología, y de acuerdo con la Normativa 2-10 es competencia de la Junta Directiva la aprobación de ajustes a la metodología de riesgos.

El Director, Sr. Campos Conejo, dice que estos cambios fueron conocidos en la sesión 20-2021 del Comité Corporativo de TI, y con los aspectos relevantes que se mencionan, los cuales fueron presentados en detalle.

Es importante mencionar que el informe tiene un contenido conglomeral, y abarca al Conglomerado Financiero Banco Popular. Este informe fue remitido a la Junta Directiva Nacional y de conocimiento para las distintas juntas directivas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo CCTI-BP-22-ACD-139-2021-Art-8, mediante el cual el Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda aprobar los ajustes de la Metodología de Riesgo Tecnológico considerada dentro de la Metodología de Riesgo Operativo.

2. Aprobar la actualización de la propuesta de Metodología y Políticas de Riesgo Operativo Conglomerar, la cual se adjunta a este acuerdo.

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. Dar por recibido el acuerdo CCTI-BP-22-ACD-139-2021-Art-8, mediante el cual el Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda aprobar los ajustes de la Metodología de Riesgo Tecnológico considerada dentro de la Metodología de Riesgo Operativo.

2. Aprobar la actualización de la propuesta de Metodología y Políticas de Riesgo Operativo Conglomerado, la cual se adjunta a este acuerdo". (785)
(Ref.: Acuerdo CCR-30-ACD-249-2021-Art-11)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, la propuesta de actualización de la Metodología de Gobiernos Locales en las etapas de otorgamiento, seguimiento y control. (Ref.: Acuerdo CCR-33-Acd-270-2021-Art-8)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, explica que esta metodología tiene nueve ajustes principales y tiene como antecedente una recomendación hecha por la Auditoría Interna en la cual se hacía referencia al análisis de capacidad de pago de las municipalidades.

La recomendación lo que decía era "coordinar la revisión y ajustes, según corresponda, de la normativa para el otorgamiento y seguimiento de crédito". Recuerda que se tenía una metodología para el otorgamiento, de modo que se está ampliando para que incorpore los aspectos de seguimiento de la cartera para municipalidades, lo cual es con el fin de que se valoren los aspectos relacionados con la medición de la relación de ingresos y gastos, que es la capacidad de pago, de manera que considere la naturaleza y las particularidades del desempeño de los gobiernos locales en aspectos de ejecución presupuestaria. Asimismo, promover la aprobación y puesta en práctica de las mejoras implementadas, todo en cumplimiento del debido proceso".

En el sector de gobiernos locales se tiene un total de 42 operaciones, con un saldo al día por ~~Q~~7 714 millones. Además, son nueve cambios. El primero es de forma, pues nada más se ajusta el nombre de esta metodología, para que sea aplicable no solo a las etapas de otorgamiento como estaba inicialmente, sino también a las etapas de seguimiento de esa cartera.

También se realiza la aclaración de las macrocuentas autorizadas para el análisis presupuestario, pues solamente se hacía referencia a los ingresos de capital y no a los ingresos corrientes, y esto con el fin de lograr una mejor interpretación de la norma por parte del usuario final. Adicionalmente, se realizan ajustes en los presupuestos plurianuales, los cuales estaban en la versión que se modifica, donde se pedía el análisis de cinco presupuestos, pero se está modificando a tres, ya que esto es un poco el estándar que se maneja en otras líneas, por lo que se consideró razonable.

En cuanto a la relación de ingresos/gastos, se hace el ajuste para que se pueda aceptar hasta el 100% de la evaluación del presupuesto, siempre y cuando el analista verifique la existencia en la cuenta de transferencia de capital del pago de la operación crediticia. Esto se relaciona con el contenido presupuestario.

Los otros tres cambios tienen que ver con la valoración de la gestión presupuestaria. Se realizaron los ajustes y ordenamientos de las cuentas. También, se incluye el comportamiento tendencial que tiene cada una de esas cuentas, así como los porcentajes de ejecución, pues la efectividad y eficacia de un gobierno se mide en función de la ejecución de los distintos rubros, esto con el fin de centrar el enfoque en la eficiencia presupuestaria y en la capacidad de gestión del municipio.

Por otra parte, se realizan ajustes para dimensionar el manejo, control y recuperación de la morosidad y la recaudación tributaria. También, para el cumplimiento normativo se incorporan los cuatro niveles de capacidad de pago, tropicalizados a la naturaleza de las municipalidades, para que esta metodología sea aplicable tanto a las etapas de otorgamiento como a las etapas de seguimiento. Además, se elimina el umbral del 80%, puesto que no es aplicable a ese tipo de clientes, ya que se basa en el principio presupuestario.

Se debe recordar que para efectos de una operación que se evalúa en función de los flujos, se tiene un nivel máximo de compromiso del 80%. Para el caso de las municipalidades se está eliminando. Otra mejora que se incluye a la metodología es lo que tiene que ver con la valoración de los impactos sociales y ambientales del proyecto que el Banco va a financiar. Se reestructura con el propósito de centralizarlo en la formación que agrega valor, ya que había información que se repetía o realmente su valor no era determinante para medir los impactos.

Se está haciendo esta centralización, con el fin de que se incluya información que agregue valor, y evitar aquellos conceptos que son semejantes entre sí y que pueden llevar a una duplicidad de la información.

Estos son los ajustes relevantes en la metodología para valorar el riesgo en las etapas de otorgamiento y seguimiento de los créditos a las municipalidades.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar la actualización de la Metodología de Gobiernos Locales en las etapas de otorgamiento, seguimiento y control, la cual se adjunta a este acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar la actualización de la Metodología de Gobiernos Locales en las etapas de otorgamiento, seguimiento y control, la cual se adjunta a este acuerdo”. (786)
(Ref.: Acuerdo CCR-33-Acd-270-2021-Art-8)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

8.3.4.- El Comité de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta de reforma de la Metodología de Calificación de Riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes del Banco Popular.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, lo siguiente:

- Aprobar los dos transitorios como parte de la reforma de la Metodología de Calificación de Riesgo de LC/FT/FPADM.
- Que instruya a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la Oficialía de Cumplimiento para que de manera conjunta realicen e incluyan en los informes semestrales, a partir de la ejecución de la evaluación del riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes con corte al 31 de diciembre de 2021, el seguimiento sobre el comportamiento transaccional de los clientes cónyuges de las personas políticamente expuestas (PEP) para los casos donde estas PEP no sean clientes del Banco.
(Ref.: Acuerdo CC-BP-18-ACD-123-2021-Art-3)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y nueve minutos** ingresa el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que esta reforma tiene como origen alinearla a los cambios normativos que entran en vigor en enero, y que se conoce como acuerdo Sugef 12-21. Algunos de los ajustes que se están incorporando en la Metodología de Clasificación de Riesgos de Clientes es con ese propósito y además permite cumplir con la actividad 51 del Plan de Trabajo aprobado por el Órgano de Dirección para el Comité de Cumplimiento.

El nivel de riesgo de los clientes se determina con cuatro factores: tipo de cliente, productos, canales, y cada factor se divide en distintos componentes. El tipo de cliente se divide en persona física y persona jurídica. Los componentes se dividen en diferentes parámetros, por ejemplo, la persona física se pondera en función del origen de los recursos, patrimonio administrado, servicio preferencial, actividad o profesión.

A su vez cada uno de estos componentes se divide en varios componentes. La parte de origen de recursos se divide en función si es salario del sector público o privado, ingresos propios vulnerables, herencias, premios, becas, subvenciones, donaciones y similares menos vulnerables, donaciones y similares vulnerables. Las que tienen más riesgo se ponderan con un mayor riesgo.

Se obtiene una calificación del cliente, que puede ser riesgo bajo, medio o alto. La primera es ajustar la referencia a la normativa, donde se sustituye el acuerdo Sugef 12-10 por el 12-21. Con el fin de adoptar el artículo 25 de la Metodología de la Clasificación de Riesgo de los Clientes, que es con base en el acuerdo Sugef 12-21, se incluye una serie de listas con el fin de hacer la valoración de los clientes, que son las listas ONU y OFA.

Se agrega como referencia la evaluación nacional de riesgo, la cual la hace la Unidad de Inteligencia Financiera. Se amplía lo relacionado con el servicio preferencial, que se define.

Añade que se modificó el apartado denominado *Reglas para la asignación de clientes de riesgo alto por defecto*, ya sea por recomendaciones y referencias internacionales, según lo establecido en el inciso c, que se refiere a que se considerará como clientes de riesgo alto las personas físicas cuyo país de nacimiento, nacionalidad, domicilio u origen geográfico de sus recursos sea procedente de países de alto riesgo según la GAFI; las personas jurídicas que también cumplan con esta condición o las personas jurídicas donde el país de nacimiento, nacionalidad, domicilio u origen geográfico de los recursos de los representantes legales, miembros del órgano de dirección, socios o beneficiarios finales, sean procedentes de países de alto riesgo según GAFI.

Muestra el impacto en la composición del nivel de riesgo de la cartera de clientes, con la inclusión de las nuevas reglas relacionadas con los países de riesgo alto según la GAFI, tomando como referencia los datos de la corrida del Modelo de Riesgo con corte al 31 de marzo de 2021, donde se puede apreciar que dicho impacto es mínimo:

Variable País de Nacimiento						
Nivel de Riesgo	Cientes Modelo Actual	Porcentaje	Cientes Modelo Ajustado	Porcentaje	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Bajo	1 008 912	98,36%	1 008 890	98,35%	-22	-0,00002
Medio	13 036	1,27%	13 032	1,27%	-4	-0,00000
Alto	3 836	0,37%	3 862	0,38%	26	0,00003
Total	1 025 784	100,00%	1 025 784	100,00%	-	-

Menciona que el cuarto cambio fue modificar la redacción e incluir una nueva regla de riesgo alto por defecto asociada con PEP y sus relacionados, considerando lo establecido en el artículo 39 del acuerdo Sugef 12-21, lo cual fue ampliamente discutido con la Auditoría Interna. El texto propuesto para la nueva regla es el siguiente:

Personas físicas con representantes legales o beneficiarios finales que sean PEP clasificados en riesgo alto. Se excluye de la aplicación de esta regla cuando el PEP no sea cliente del Banco, ya que no es posible calcular el nivel de riesgo del PEP, por lo que, para estos casos, la calificación de riesgo siempre será el resultado de la evaluación de sus factores, según lo establecido en esta la metodología.

El quinto cambio consistió en ajustar la justificación de la probabilidad asociada a Canales Electrónicos y Canales Alternativos, además de incluir una aclaración de que la probabilidad del canal Corresponsales No Bancarios se asignará al riesgo del cliente que se beneficia del uso del canal y no al operador del corresponsal no bancario.

Asimismo, se ajustó la estructura del Factor Tipo Cliente Persona Física, en el Nivel 2, para incluir un componente relacionado con los clientes que no autoricen su inclusión o consulta en el Cicac, que es el centro de información donde se reunirá todos los datos de las Políticas Conozca a su cliente de todo el Sistema Financiero Nacional, según muestra a continuación, para un peso propuesto del 15%:

Factor	Nivel 1	Nivel 2	Peso Actual	Peso Propuesto
Tipo de Cliente	Persona Física	Origen de recursos	25%	25%
		Actividad u Ocupación	25%	25%
		Patrimonio Administrado	25%	20%
		Servicio Preferencial	25%	15%
		Autoriza CICAC	-	15%

Señala que se establece como variables en el nivel 3 para la evaluación de este nuevo componente dos opciones con su respectiva probabilidad: a) Sí: 20%, y b) No: 100%.

Indica que el impacto en la composición del nivel de riesgo de la cartera de clientes, utilizando el escenario extremo de que el 100% de los clientes no firmen la autorización, tomando como referencia los datos de la corrida del Modelo de Riesgo con corte al 31 de marzo de 2021, fue el siguiente:

ESCENARIOS						
100% de los clientes No Autorizan						
Nivel de Riesgo	Cientes Modelo Actual	Porcentaje	Cientes Modelo Ajustado	Porcentaje	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Bajo	1 008 912	98,36%	1 008 859	98,35%	-53	-0,00005
Medio	13 036	1,27%	13 022	1,27%	-14	-0,00001
Alto	3 836	0,37%	3 903	0,38%	67	0,00007
Total	1 025 784	100,00%	1 025 784	100,00%	-	-

Agrega que en el Manual de Cumplimiento Corporativo se incluirá, en la Política *Conozca a su cliente*, la aceptación y condiciones de mantenimiento de la relación comercial con aquellos clientes que no brinden su autorización para consultar y actualizar el expediente del cliente en el Cicac.

Finaliza diciendo que estos son los principales ajustes, en atención de los cambios normativos que entrarán en vigor a partir de enero de 2022, para los cuales ya hay varios requerimientos presentados ante la Dirección de Tecnología de Información. Destaca que los impactos que se está introduciendo en la parametrización no son significativos y hay dos transitorios que el Comité de Cumplimiento está recomendando acoger.

Solicita al Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, que se refiera brevemente a ambos transitorios.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, expresa que el primer transitorio tiene que ver con las modificaciones que se están realizando a las reglas de riesgo alto por defecto, especialmente en aquellas relativas a las PEP y sus personas relacionadas. En este caso específico, se está solicitando que la implementación de esta regla se lleve a cabo cuando esté listo el desarrollo tecnológico correspondiente, dado que no es posible aplicarla de forma manual, por la operatividad que implica y los riesgos operativos que conlleva.

El segundo transitorio tiene que ver con el Cicac (Centro de Información Conozca a su Cliente) y se está planteando que la implementación de esta variable se ejecute en el momento en que se logre realizar el plan de trabajo que se formule para solicitar la autorización a los clientes, pues se sabe que será una labor difícil, y cuando entre en funcionamiento el Cicac. Además, de acuerdo con lo que ha informado la Sugef, se espera poner en operación el Cicac en el mes de julio de 2022, aunque originalmente estaba planteado para enero, y se piensa implementar un plan de trabajo por segmentos de clientes.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, tomando en consideración que hay escepticismo por parte de los clientes y usuarios especialmente de las entidades financieras, en estos tiempos en que las variantes de estafa se han multiplicado, consulta cuáles son las medidas paliativas que se ha considerado para el llenado de la Política *Conozca a su cliente*, porque actualmente hay otras herramientas tecnológicas que permiten obtener esa información de los clientes de otras formas.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, responde que sí se ha considerado esa situación y recuerda que en el momento en que el Cicac inicie sus operaciones, se tendrá dos segmentos de clientes, los nuevos y los existentes. En relación con los clientes nuevos, conforme se tiene establecido en el Banco, mucha de la atención de estas personas se brinda de manera presencial, aunque hay iniciativas para digitalizar el *onboarding* o incorporación de las personas.

Por tanto, para los clientes nuevos se esperaría que no haya tanta desconfianza, al estar frente a un funcionario del Banco en las plataformas para completar la información. Cuando ya esté funcionando el Cicac, se tendrá que ingresar dicha información para que exista una sola base de datos a nivel nacional.

Señala que con los clientes existentes es donde se podría encontrar alguna reticencia, de modo que es necesario pensar en una estrategia que sea lo más adecuada posible primero para lograr que los clientes brinden las autorizaciones correspondientes para cargar la información en el Cicac y, en segundo lugar, para que esto no sea aprovechado por las organizaciones criminales para continuar perpetrando fraudes bancarios, situaciones que se ha estado analizando con los Entes Reguladores.

Anota que la Sugef todavía no tiene definido un plan de acción, pero este sin duda debe contemplar ese tipo de situaciones, incluyendo campañas de publicidad y otros aspectos adicionales que mitiguen ese riesgo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, observa que el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, mencionó que el tema de las corresponsalías no bancarias debe ser objeto de mucha atención, porque realmente las organizaciones delictivas van adaptando su *modus*

operandi a las nuevas regulaciones y controles, y no se quiere permitir que esas terminales sirvan para incorporar recursos provenientes de fuentes ilícitas.

Por tanto, mociona para:

1. Aprobar la propuesta de modificación de la Metodología de Calificación de Riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes del Banco Popular, en observancia del acuerdo JDN-5849-Acd-641-2021-Art-10.
2. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo para que incorpore los ajustes realizados a la Metodología de Clasificación de Riesgo de los Clientes del Banco Popular en el Manual de Administración Integral de Riesgos.
3. Aprobar los dos transitorios siguientes como parte de la reforma de la Metodología de Calificación de Riesgo de LC/FT/FPADM:

Transitorio I: La modificación realizada en las reglas de riesgo alto por defecto, asociadas a los PEP y sus relacionados, se aplicará hasta que se implemente el desarrollo tecnológico que permita la identificación en las personas jurídicas de los representantes legales, miembros del órgano de dirección, socios y beneficiarios finales y en las personas físicas los representantes legales y beneficiarios finales.

Transitorio II: La implementación de la variable referente a la autorización de consulta y acceso al Centro de Información Conozca a su Cliente (CICAC), se efectuará posterior a la puesta en marcha de esta plataforma por parte de la SUGEF, cuando finalice la ejecución del plan interno establecido para tramitar dichas autorizaciones con la cartera de clientes del Banco, en caso de que el plan sea permitido por el Ente Supervisor.

4. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la Oficialía de Cumplimiento que de manera conjunta realicen e incluyan en los informes semestrales, a partir de la ejecución de la evaluación del riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes con corte al 31 de diciembre de 2021, el seguimiento sobre el comportamiento transaccional de los clientes cónyuges de las personas políticamente expuestas (PEP) para los casos donde estas PEP no sean clientes del Banco”.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Aprobar la propuesta de modificación de la Metodología de Calificación de Riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes del Banco Popular, en observancia del acuerdo JDN-5849-Acd-641-2021-Art-10.

2. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo para que incorpore los ajustes realizados a la Metodología de Clasificación de Riesgo de los Clientes del Banco Popular en el Manual de Administración Integral de Riesgos.

3. Aprobar los dos transitorios siguientes como parte de la reforma de la Metodología de Calificación de Riesgo de LC/FT/FPADM:

Transitorio I: La modificación realizada en las reglas de riesgo alto por defecto, asociadas a los PEP y sus relacionados, se aplicará hasta que se implemente el desarrollo tecnológico que permita la identificación en las personas jurídicas de los representantes legales, miembros del órgano de dirección, socios y beneficiarios finales y en las personas físicas los representantes legales y beneficiarios finales.

Transitorio II: La implementación de la variable referente a la autorización de consulta y acceso al Centro de Información Conozca a su Cliente (CICAC), se efectuará posterior a la puesta en marcha de esta plataforma por parte de la SUGEF, cuando finalice la ejecución del plan interno establecido para tramitar dichas autorizaciones con la cartera de clientes del Banco, en caso de que el plan sea permitido por el Ente Supervisor.

4. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la Oficialía de Cumplimiento que de manera conjunta realicen e incluyan en los informes semestrales, a partir de la ejecución de la evaluación del riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes con corte al 31 de diciembre de 2021, el seguimiento sobre el comportamiento transaccional de los clientes cónyuges de las personas políticamente expuestas (PEP) para los casos donde estas PEP no sean clientes del Banco”. (787)

(Ref.: Acuerdo CC-BP-18-ACD-123-2021-Art-3)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con doce minutos** finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados. Asimismo, inician su participación virtual, por parte del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el Presidente, Sr.

Fernando Faith Bonilla, y la Secretaria, Sra. Grethel Mora Chacón. Además, la Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Edith Ramírez Moreira.

ARTÍCULO 14

8.6.1.- Audiencia al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, en relación con el informe SGF-2014-2021 y otros temas. (Ref.: Acuerdos JDN-5858-Acd-745-2021-Art-13, JDN-5825-Acd-386-2021-Art-7, 9-698-2021 y oficio DAT-182-2021)

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, agradece por la oportunidad de compartir con esta Junta Directiva en esta sesión sobre tres temas de suma importancia para el Directorio Nacional y para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Menciona que el primer tema es el Informe de la Sugef, pues por Ley la Sugef siempre remite un informe a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para ser conocido. Usualmente, dicho informe era conocido en el seno de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, y el año pasado se conoció en el Directorio Nacional, para luego ser remitido a la Junta Directiva Nacional. En algunas ocasiones, se ha presentado con consultas sobre algunos elementos que se desea conocer con mayor profundidad.

Destaca con beneplácito que el presente informe está completamente limpio y más bien le concede el uso de la palabra a la Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Ramírez Moreira, para que brinde un resumen del informe.

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Sra. Ramírez Moreira, indica que el documento trasladado por la Sugef con corte al 31 de mayo de 2021 en esta oportunidad señala que, de acuerdo con el modelo CAMELS, todos los indicadores financieros se ubican en un rango de normalidad financiera, situados por encima de los límites establecidos.

A partir de ese punto, el informe muestra las diferentes calificaciones como el grado de normalidad financiera, la calificación cuantitativa, la calificación cualitativa y la calificación global, mostrando la gran satisfacción de que se encuentran dentro de los rangos establecidos. Igualmente, se incluyó anexos referidos al tema de gobierno corporativo y más bien la Sugef destacó el respaldo que recibió por parte de la Junta Directiva Nacional y de la Administración para realizar este estudio.

Puntualiza que el informe es bastante positivo, pero aun así, tal como está definido en la Ley Orgánica del Banco Popular, este tema será incluido en la rendición de cuentas que se brindará a los delegados y delegadas el próximo viernes 8 de octubre a partir de las 6:30 p. m. Añade que este documento fue remitido por la Sugef con copia para la Junta Directiva Nacional y para la Gerencia General Corporativa.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, menciona que entre los elementos favorables creados por la pandemia está el que ahora se pueda presentar este informe ante la Junta Directiva Nacional antes de que la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras lo conozca, pues antes esta lo recibía con sorpresa y desconocimiento, pero en esta ocasión se recibirá con gran satisfacción porque no hay necesidad de que se presente un plan remedial como en años anteriores.

Enfatiza que el Directorio Nacional reconoce el trabajo de la Junta Directiva Nacional y de la Gerencia General Corporativa en cuanto a estos indicadores tan satisfactorios, y este viernes en la rendición de cuentas se reiterará que el Directorio Nacional ha aunado esfuerzos para la buena marcha del Conglomerado.

Queda a disposición para algún comentario o consulta en este primer tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece por la presentación y por la oportunidad de poder conversar con la tranquilidad de que los indicadores del Banco están dentro del rango de riesgo normal, lo cual es muy satisfactorio y sobre todo que así lo puedan conocer los delegados y las delegadas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, pero teniendo claro que se debe avanzar sin bajar la guardia para que el Banco y todo el Conglomerado sigan el camino trazado.

Externa su agradecimiento para la Administración, que a pesar de la pandemia ha logrado buenos indicadores.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, resalta que en tiempos de pandemia ha sido complicado mantener esos indicadores y espera que el informe del próximo año, que será el último que reciba este Directorio Nacional, venga en las mismas condiciones.

Al ser las **dieciocho horas con veinte minutos** inician su participación virtual, por parte del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el Vocal I, Sr. Guido Alberto Monge Fernández, y la Vocal II, Sra. Fabiola Blandón Camareno.

Expresa que el segundo tema se refiere a las Pautas 2022 del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. A partir de la creación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, se ha emitido Pautas y Orientaciones en los años 1988, 1992, 1996, 2001,

2010 y 2014, lo cual conduce a la urgencia de discutir sobre el aporte que el Conglomerado está llamado a brindar para atender las grandes necesidades y retos que enfrenta el país.

Observa que se está ante una industria financiera que sin duda alguna en los últimos siete años ha evolucionado y sigue evolucionando, y revisar ahora las Pautas y Orientaciones no significa que las actuales hayan perdido vigencia, sino que debe verificarse cómo está la propiedad, la equidad, el desarrollo local, la inclusión financiera y la relación de negocios con los sectores sociales.

Igualmente, explica que el Directorio Nacional ha considerado la conveniencia de elaborar las Pautas y Orientaciones en el último año del cuatrienio, porque esto le permitirá a la próxima Junta Directiva Nacional, en la construcción de su próximo Plan Estratégico a partir del año 2023, recibir en agosto de 2022 unas Pautas y Orientaciones frescas y revisadas. Por tanto, el 17 de febrero de este año el Directorio Nacional aprobó iniciar el proceso de construcción de las nuevas Pautas y Orientaciones, pero el proceso de contratación ha sido lento, de modo que la formulación inició recién en setiembre.

Indica que se ha pensado en una estrategia metodológica que sea altamente participativa e innovadora, para tomar en cuenta los liderazgos tanto de las organizaciones sociales representadas en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, como de la Junta Directiva Nacional y de la Administración.

Puntualiza que no puede ser que los delegados y las delegadas ahora virtualmente se encierren para tratar de construir la visión del Banco sin preguntar a la Gerencia General Corporativa, a las Sociedades Anónimas, a la Junta Directiva Nacional y a la División de Planificación Estratégica cómo es el Banco actualmente, porque podría ser que a lo largo de los procesos anteriores se hubiera encontrado unas Pautas y Orientaciones elaboradas por un grupo de delegados con muy buenas intenciones, pero muy alejados de la realidad.

Menciona que en este proceso se desea incluir población delegada, órganos de dirección, sectores sociales, sectores productivos, representantes de la academia, expertos de la Alta Gerencia y ejecutivos del Conglomerado, así como incorporar la transversalidad en materia de Derechos Humanos y también la perspectiva regional, que es muy relevante para ubicar las diferencias sustantivas en accesibilidad de recursos. Anota que no es lo mismo pensar en inclusión financiera en Guanacaste que en la Zona Sur y ello tiene que estar reflejado en las Pautas y Orientaciones, más en tiempos de pandemia y post pandemia.

Indica que este proceso llevará hasta marzo de 2022, cuando se espera realizar una asamblea extraordinaria para dejar aprobadas esas Pautas y Orientaciones, Dios mediante. La primera etapa es una campaña de expectativa y diseño metodológico para la consulta, que ya está trabajándose; la implementación del diseño metodológico para la consulta y la determinación de resultados, y una propuesta de Pautas y Orientaciones de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Manifiesta que algo trascendental es que esta Junta Directiva Nacional y el Directorio Nacional, bajo el liderazgo del Vocal I, Sr. Guido Alberto Monge Fernández, se han propuesto implementar un sistema de seguimiento, monitoreo y rendición de cuentas respecto al cumplimiento de las Pautas y Orientaciones que facilite el trabajo a la Administración, a la Junta Directiva Nacional y a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, de modo que en esto han participado activamente la Presidenta, Sra. Badilla López; el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena; el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y los Gerentes Generales de las Sociedades Anónimas.

Otro elemento que ha sido característico de este Directorio Nacional y de esta Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras es la preparación de material audiovisual para la divulgación de las Pautas y Orientaciones, porque nada se hace si no se dan a conocer tanto a la interno como a lo externo de la Institución.

Destaca el trabajo que se ha venido haciendo con las Sociedades Anónimas, donde se les ha permitido brindar capacitaciones al personal para que conozcan sobre las Pautas y Orientaciones, y sobre la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Menciona que se hará llegar a esta Junta Directiva Nacional el documento con el desglose de lo que se quiere, la definición de lineamientos, las entrevistas en profundidad, las consultas, etc., pues muchos de los presentes serán llamados para conversar sobre la visión con la que se estima que deben ser elaboradas las Pautas y Orientaciones, como parte de la campaña de expectativa y diseño metodológico para la consulta.

Finaliza este tema con el acuerdo No. 8-698-21 tomado el 14 de setiembre pasado por el Directorio Nacional, que a la letra dice:

Solicitar a la Junta Directiva Nacional hacer un llamado vigoroso al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal para que accedan con apertura y compromiso a participar e involucrarse en las diferentes etapas para el cumplimiento de los propósitos que responden a la elaboración de las nuevas Pautas y Orientaciones Estratégicas 2022.

Insistir en que una de las etapas más relevantes de esta experiencia de trabajo es la consulta abierta y lo más completa posible con los diversos actores y públicos de interés con los que se vincula nuestra gestión. Uno de esos actores es el Banco Popular y de Desarrollo

Comunal, así como las cuatro Sociedades Anónimas que lo conforman, a saber, Popular Valores, Popular Fondos de Inversión, Popular Pensiones y Popular Seguros.

Mediante la participación de las estructuras superiores, áreas estratégicas y personal clave, será necesario cumplir con entrevistas en profundidad y grupos de discusión como mecanismo que les permitirá involucrarse y ser parte fundamental de la consulta y la construcción de las nuevas Pautas y Orientaciones Estratégicas. Aprobado por unanimidad. ACUERDO FIRME.

Queda a disposición para consultas y comentarios sobre este segundo tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que le parece muy valioso el esfuerzo que se está realizando para remozar o replantear las Pautas y Orientaciones Estratégicas, pues se está en un entorno muy cambiante donde el sector financiero ha experimentado transformaciones radicales y, si bien es cierto, las Pautas actuales fueron muy trabajadas desde lo interno de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, es oportuno poner en perspectiva el Conglomerado como un todo.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que es súper buena la propuesta de ampliar la elaboración de las Pautas a diferentes criterios y especialmente al público directamente relacionado con el Conglomerado, de manera que estima que uno de los grandes aciertos es tomar en cuenta a los sectores sociales organizados. Le parece que hay mucho que decir en este sentido con respecto a la expectativa que tienen estos sectores del Banco y lo que están recibiendo por su parte, todo como un conjunto de entidades que agrupan trabajadores y trabajadoras, que es el objetivo de ser del Banco.

Por otra parte, le parece importante reforzar el concepto de la Triple Línea Base en la calificación de la rentabilidad del Banco, lo cual debe venir desde la misma concepción de las Pautas, así que aplaude todo este esfuerzo y considera extraordinario que se abra este proceso, que sea participativo y que se tome en cuenta la visión interna de los trabajadores y trabajadoras que hoy ocupan posiciones de liderazgo en la organización, y por supuesto el paso temporal de los presentes por esta Junta Directiva Nacional en estos poco más de tres años en lo que puedan aportar gustosamente.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, enfatiza que es muy importante para el Directorio Nacional que los sectores puedan evidenciar cuál es el Banco que ven y el Banco al que aspiran, porque otro de los elementos que se desea conseguir es que, después de un proceso de divulgación, los trabajadores y trabajadoras dueños del Banco sientan que en realidad lo son, para tratar de desmitificar lo que muchos sectores expresan en el sentido de que el Banco Popular es el “Banco de los trabajadores del Banco”, pero no de los trabajadores del país, que puede deberse a esa falta de acercarse, de conocer y de aportar para la construcción de lo que tiene que ser el Banco Popular al que se aspira.

Reconoce que posiblemente habrá sueños muy grandes difíciles de cumplir, pero es necesario trabajar bajo ese concepto de Triple Línea Base que ha estado presente y debe reforzarse.

Anota que el Conglomerado Financiero, no solo el Banco, sino también las Sociedades Anónimas, responden a esa construcción para los trabajadores y las trabajadoras del país, sin distingo de la organización ni del sector social al que pertenezca.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece y precisa que esta solicitud se someterá a consideración.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, explica que el tercer tema que deseaban presentar se relaciona con el Foro Multisectorial de Diálogo Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Amplía que este tuvo un proceso de impase, recuerda que conversaron con esta Junta Directiva sobre una segunda etapa, pero por la situación del país, el COVID-19 y el escenario político, pues consideran que no es el más adecuado.

A partir de lo anterior y como parte de un cierre en lo que corresponde a esta Asamblea y su Directorio Nacional, han tomado el acuerdo de plantear a las personas candidatas a la Presidencia de la República, que hasta el día de hoy contabilizan 26.

Explica que la meta de la Asamblea es, dentro del marco de este foro, establecer un proceso de diálogo social cuando asuma el Gobierno cualquiera de los 26 candidatos en mayo del 2022. Aprecia que este es un gran objetivo general.

Observa que también tienen objetivos específicos, por ejemplo, *resaltar la conformación multisectorial, la vocación de diálogo y concertación que ha tenido la Asamblea de Trabajadores desde su creación*; creen que esto es importante para la vida política actual del país.

Menciona también el *posicionar a la institución cuya naturaleza jurídica y propósito fundacional le atribuye responsabilidades de protección económica y social*. Hace hincapié en que están muy preocupados desde la Asamblea de Trabajadores y su Directorio de las posiciones país que están tomándose en cuanto al Banco Popular.

Creen que uno de los elementos fundamentales en la propuesta de actividad es precisamente dejar clara esa posición, la naturaleza jurídica y el propósito fundacional del Banco Popular. Acota que quien aspire a la Presidencia de la República debe tenerlo claro y ojalá comprometerse con esa función social y económica del Banco; acota que esta institución es de esos hombres y mujeres que atraviesan crisis muy fuertes en el país en estos momentos.

Pasa al tercer objetivo: entregar a los candidatos y candidatas a la Presidencia de la República, las conclusiones del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional trasladadas en diciembre del 2020 al actual Presidente, Sr. Alvarado Quesada y reiteradas a su despacho en febrero de este 2021, además, a los diputados y diputadas.

Indica que esto ha sido una petición de muchas de las organizaciones, afirma que la Sra. Badilla López, y el Sr. Monge Fernández, han sido testigos presentes y trae a colación al Sr. Daniel Quesada de Conadeco quien ha insistido en que es un instrumento muy importante para poder entregar a los candidatos, esto sin importar que ya tengan su plan de gobierno.

Plantea que, en el marco de la conmemoración de la Independencia, se firme un documento en el que se comprometan a partir del 15 setiembre del 2022 se llame a un gran foro de diálogo nacional multisectorial.

Observa que esto tiene una característica para la Asamblea de Trabajadores, su Directorio actual y esta Junta Directiva y amplía que en el caso del Directorio Nacional, tres de los cuatro directores ya no tienen por ley, la posibilidad de continuar.

Aprecia que no se busca un escenario de posiciones personales, sino dejar posicionado al Conglomerado, a su Asamblea para que las nuevas autoridades del Poder Ejecutivo puedan convocar en setiembre del 2022 a un diálogo multisectorial con una serie de temas, principios y valores que estarían contenidos en el documento que se les invitaría a firmar a los candidatos para la Presidencia de la República.

Anota que todo esto se hace basados siempre en el acuerdo de esta Junta Directiva Nacional que ya cumplirá un año. Recuerda que, en octubre del 2020, el Órgano Director a partir de una petición de la Asamblea, tomó acuerdos relacionados para poder buscar los recursos necesarios para los éxitos del proceso.

Informa que, para este cierre, la actividad se daría el miércoles 1 de diciembre del 2021 de 9:00 a.m. a mediodía donde participarían las 26 personas candidatas a la Presidencia de la República, los representantes de las organizaciones participantes del Foro Multisectorial que fueron 150 y los representantes del Conglomerado.

La idea es que en ese acto se entreguen los resultados del Foro, además, los candidatos firmaran su compromiso por la construcción del diálogo a partir de su gobierno en setiembre del 2022. Explica que el 1 de diciembre se conmemora la abolición del ejército y desean hacer énfasis en que cambiaron las armas por la educación y por el diálogo.

Resume que esa sería en esencia, la actividad, se plantea al igual que las actividades anteriores y acota que desde el presupuesto de la Asamblea no están facultados para realizar este tipo de actividades, pero sí tienen claro que dentro de la construcción propia de lo que establece la Ley del Banco como bien se hizo a partir del acuerdo del 7 de octubre del 2020, esta institución podría sufragar los gastos de esta actividad.

Insiste que esta actividad les permitiría dejar posicionado nuevamente al Conglomerado Financiero y, por supuesto, que los candidatos tengan muy claro qué es el Banco, para qué existe y el porqué de la defensa a ultranza de este querido Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Aclara que el feriado es lunes 29 así que no tendrían problema con ese miércoles 1, pues será un día activo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación y plantea que sería importante valorar el proyecto completo; como bien se acotó es requerido un acuerdo de esta Junta Directiva para el apoyo logístico.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, menciona que ya se les remitió un acuerdo con el detalle de la actividad, en cuanto al lugar, consideran que tendría que ser el mismo lugar en el que se entregaron los resultados del foro, es decir, el Salón de Convenciones del Hotel Herradura. Menciona también un pequeño refrigerio y la idea es que rondara el mismo monto de la actividad del 2020.

Resume que el esquema y la información están quedando en conjunto con un acuerdo que se les remitió a esta Junta Directiva para su debida consideración.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, cree que es sumamente importante que la Asamblea de Trabajadores retome este tema y lo presente a los candidatos pues ha sido una producción de análisis de los sectores que construyeron muchas propuestas importantes que no pueden

quedarse a la deriva. Considera que debe dárseles un realce importante, mucha publicidad alrededor de lo que se hará, además, aclarar que fue desconocido por este Gobierno y ojalá lo retome quien llegue a gobernar al país.

Reitera que la producción lograda de todos los sectores es de suma importancia y, finalmente, desea felicitar al Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, y a todo el Directorio por mantener esta iniciativa y por el pensamiento que se le dio alrededor de las necesidades de este país.

Confirma que debe seguirse defendiendo porque esa producción no puede quedarse en el aire. Anota que los candidatos pueden tener su plan de gobierno, pero estos nunca se acercarán a lo que aquí logró hacerse. Afirma que, si son inteligentes, pues podrían alimentarlo mejor al tomar mucho de las ideas que se presentan.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, afirma que para el Directorio era importante plantearlo hoy por dos elementos: los distintos lugares van cerrando sus espacios con disponibilidad, además, será necesario enviar invitaciones con el respectivo documento a cada uno de los candidatos con tiempo porque sus agendas son amplias.

Solicita que puedan considerarlo lo más pronto posible ya sea para su realización, si por alguna situación no se diera, pues analizar si existe alguna otra alternativa o, simplemente, no realizar la actividad.

Comenta que la meta es cerrar y dar continuidad a este tema para bien del Conglomerado y del país en general. Finalmente, en nombre del Directorio Nacional le agradece a la Junta Directiva por el espacio.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece la presentación, manifiesta que siempre es un gusto conversar con el Directorio y cree que una de las buenas prácticas implementadas por esta Junta Directiva es precisamente mantener una comunicación constante con la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Consulta si para la reunión del viernes está invitada toda la Junta Directiva.

El Presidente del Directorio Nacional, Sr. Faith Bonilla, responde de manera afirmativa y afirma que la Junta Directiva está cordialmente invitada para participar en el evento de 6:30 p.m. a 8:30 p.m. de manera virtual a través de la plataforma Webex Meetings.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita que se les traslade la invitación y plantea que les quedaría dos temas pendientes que conversarían entre los miembros de esta Junta Directiva. Agradece a los miembros del Directorio Nacional, manifiesta que es un gusto conversar con ellos.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y un minutos**, finalizan su participación virtual los integrantes del Directorio Nacional: el Presidente, Sr. Fernando Faith Bonilla; el Vocal I, Sr. Guido Alberto Monge Fernández; la Vocal II, Sra. Fabiola Blandón Camareno; la Secretaria, Grethel Mora Chacón; y la Coordinadora Ejecutiva, Sra. Edith Ramírez Moreira.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reconoce que han sido muy efectivo con el tiempo de la presente sesión, aclara que quedan dos temas importantes, a saber, la solicitud para hacer un llamado para la participación en el refrescamiento de las pautas del Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Conglomerado.

Le gustaría escuchar criterios y manifiesta que en lo particular lo ve bastante sano y considera muy importante que puedan participar no solo los miembros de la Junta Directiva sino todos los *partners* internos y externos involucrados dentro del Conglomerado.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, cree que es un momento oportuno, confirma que han aprendido mucho con la pandemia y parte de las enseñanzas que les ha dejado es que deben mejorarse y actualizarse los planes estratégicos.

En cuanto al tema propio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y del Banco Popular en sí, considera fundamental el tema de las pautas. Aprecia que es necesario darles una reorientación y no porque las actuales estén malas, simplemente a partir de la experiencia vivida con la virtualidad y los cambios sufridos, se hace necesario darle oxígeno y una nueva visión a lo que realmente debe establecerse en estos temas.

La Presidenta, Sra. Badilla López, cita los temas de gobernanza y plantea que sería adecuado solicitarle a la Administración que colabore con toda la logística y lo que se requiera en coordinación con el Directorio para que puedan involucrarse los interesados y las personas a las que se les desee llegar.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, en virtud de que son sectores relevantes en el proceso de construcción de las pautas, considera que es importante que exista una participación activa de las distintas organizaciones sociales, de los representantes ejecutivos, la Alta Administración y también de la Junta Directiva.

Observa que sería necesario analizar cuál sería la mecánica que seguirá el Directorio para organizar las discusiones y considera que deben propiciar una participación muy activa. Entiende que el Directorio tiene a una empresa externa que lo está acompañando y coordina la parte metodológica.

Reitera que es necesario observar cómo participarían dentro de esa metodología, pero considera que pueden aportar mucho en la construcción de las pautas en un contexto donde el sistema bancario ha cambiado radicalmente y, por supuesto, el mismo rol del Banco.

Cree, desde el punto de vista de gobernabilidad, que es un tema que forma parte de lo que debe hacer la Asamblea, esto según la Ley Orgánica del Banco. Afirmo que la Asamblea debe establecer las orientaciones y pautas y en esta oportunidad les ofrecen la posibilidad de participar. Acota que sería necesario ver de qué manera pueden abonar en esa construcción.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que podría solicitársele a la Administración que tenga un acercamiento con la Asamblea de Trabajadores y el grupo que los apoya en este proceso para analizar cómo esquematizan la participación del Banco, de la Junta Directiva, de los grupos de interés y sobre esa línea brindarles el apoyo. Por supuesto, también es importante mantener informada a la Junta Directiva en todo lo que corresponda.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, recuerda que una de las competencias por excelencia de la Asamblea de Trabajadores es la indicación de las pautas que debe seguir el Banco.

Amplía que el Directorio, a través de su órgano de representación, desea involucrar a la Administración del Banco y sugiere que en esta coyuntura tan particular sería un insumo muy importante para mejorar la toma de decisiones, además, un aspecto medular para definir la estrategia del Banco a futuro.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone instruir a la Administración que se reúna con el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para revisar y valorar cuál es el apoyo que se requiere, además, propone que se mantenga una comunicación constante sobre lo que se va desarrollando.

El Director, Sr. Espinoza Guido, propone considerar el tema presupuestario y desconoce si hay algún rubro presupuestario que se les escape en este trabajo que plantea el Directorio. Reitera que es importante, necesario, oportuno y solicita tener en cuenta ese tema durante el acercamiento que tendrá la Gerencia con ellos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, precisa que, así como se mencionó en el acuerdo tomado hace un año, en esta oportunidad también debe instruirse a la Administración dotar de los recursos necesarios para llevar con éxito este proceso.

La Presidenta, Sra. Badilla López, piensa que conforme se desarrolle el proceso, la Administración comentará en una línea de comunicación constante y asertiva sobre lo correspondiente y siguiendo siempre esa rendición de cuentas que deban traer.

El Director, Sr. Espinoza Guido, está de acuerdo con lo indicado por la Presidenta, Sra. Badilla López, y plantea que no debe entenderse por nadie que no está en este grupo que la Junta Directiva está dejando la puerta abierta al uso indiscriminado de los recursos.

Aprueba que dotar de los recursos necesarios no tiene un límite, y aquí están actuando con el criterio de oportunidad y raciocinio sobre el uso de recursos públicos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, precisa que aún no incluiría el tema de los recursos.

El Director, Sr. Espinoza Guido, recuerda que ese acuerdo está vigente y, de hecho, el Sr. Faith Bonilla, hizo alusión a este y el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, también lo trajo a colación. Reitera que no debe entenderse que están frente a arcas llenas y que deba usarse lo que se desee; hace hincapié en que no es así.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, aclara que el acuerdo era sobre una otra parte que ya terminó y relacionada con el Foro Multisectorial. Explica que este sería otro tema y está totalmente de acuerdo en que debe dimensionarse lo requerido y traerle a la Junta Directiva, los requerimientos ya definidos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pasa al tema de la actividad del 1 de diciembre sobre el diálogo multisectorial donde pretende conversarse con los candidatos a diputados y propone valorar lo que le corresponde a esta institución. Observa que están solicitando que sea el Banco quien apoye logísticamente ese evento.

El Director, Sr. Espinoza Guido, cree que deben tener claro qué puede hacer legalmente el Banco dentro de la petición realizada por el Directorio y partiendo de esa premisa podría analizarse en qué pueden colaborar.

Además, deben cuidarse de aprobar algo que sea ilegal y que por ello se expongan a una llamada o algo peor por parte de la Contraloría General de la República. Finalmente, piensa que deben ir con precaución en este punto.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, deben valorar el alcance de la participación del Banco, pues al final son un banco en competencia y hay un matiz de intereses y pensamientos sobre lo que debería ser el Banco. Manifiesta que le preocupa que se mezcle lo político con la parte operativa de la institución y sus relaciones comerciales. Cree que debe valorarse con más cuidado la participación en foros que son de otra dimensión y más de carácter político.

Confirma que puede analizarse el tema, pero también debe acotarse lo anterior.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, cree que podrían analizar el alcance con el Directorio, estudiar realmente los objetivos que se pretenden. Le pareció entender que la idea es entregarle a cada uno las recomendaciones que se dieron en el foro multisectorial e imagina que se aprovecharía el espacio para hablar sobre el Banco, etc. Pareciera que es una labor más de la Asamblea de Trabajadores que de esta Junta Directiva.

La Directora, Sra. Fernández Garita, coincide totalmente con el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone instruir a la Administración que haga la valoración técnica de la iniciativa para analizar si cumple con las responsabilidades y los roles que tiene el Banco.

Acota que la opinión del Área de Riesgo sería muy valiosa y la idea es salir todos bien. Afirma que es una muy buena intención, pero que podría conllevar algunas consecuencias que no vale la pena enfrentar y para ello, reitera, debe hacerse una valoración previa.

El Director, Sr. Espinoza Guido, coincide con una valoración técnica de acuerdo con el ámbito de acción del Banco y su ordenamiento jurídico.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aclara que no debe entenderse que esta Junta Directiva no lo quiere, simplemente, debe hacerse un análisis que vaya desde lo técnico hasta la labor y función de la Asamblea de Trabajadores.

Dicho lo anterior, mociona para:

1. Dar por conocido el informe SGF-2014-2021, remitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras, que adjunta el informe general sobre la “Situación Económica-Financiera” para el periodo interanual con corte al 31 de mayo de 2021, así como un resumen de las principales comunicaciones remitidas a esa Entidad Bancaria.

Cabe destacar que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene un grado de Normalidad financiera de nivel 1, debido a que su indicador de suficiencia patrimonial se ubica por encima del 14%; además, presenta una calificación global de 1,12, conformada por una calificación cuantitativa de 1,00 y una calificación cualitativa de 1,60.

De acuerdo con el modelo CAMELS, todos los indicadores financieros se ubican en un rango de normalidad financiera, situados por encima de los límites establecidos.

2. Dar por atendidos los acuerdos JDN-5858-Acd-745-2021-Art-13 y JDN-5825-Acd-386-2021-Art-7.

3. Dar por recibido el acuerdo 8-698-2021, relacionado con el proceso de consulta que permitirá generar las nuevas Pautas y Orientaciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y solicitar a la Administración que se reúna con el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y el grupo que los está apoyando en el proceso, a fin de determinar cómo se está esquematizando la participación del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de los grupos de interés en la elaboración de las nuevas Pautas y Orientaciones Estratégicas 2022, para a partir de ahí valorar el apoyo que corresponda brindar y mantener informada a esta Junta Directiva al respecto.

4. Dar por conocida la propuesta para la realización del evento titulado: ‘Llamado al Diálogo Nacional y presentación de los acuerdos del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional-ATBPDC’, el miércoles 1 de diciembre de 2021, cuyo propósito gira en torno a plantear a las personas candidatas a la presidencia de la República para el periodo 2022-2026, un llamado a establecer un proceso de diálogo con los sectores sociales y productivos.

Se instruye a la Administración para que, en un plazo máximo de dos semanas, revise con el Directorio la propuesta y se realice valoración técnica y de riesgo correspondiente, de acuerdo con el ámbito de acción del Banco Popular”.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el informe SGF-2014-2021, remitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras, que adjunta el informe general sobre la “Situación Económica-Financiera” para el período interanual con corte al 31 de mayo de 2021, así como un resumen de las principales comunicaciones remitidas a esa Entidad Bancaria.

Cabe destacar que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene un grado de Normalidad financiera de nivel 1, debido a que su indicador de suficiencia patrimonial se ubica por encima del 14%; además, presenta una calificación global de 1,12, conformada por una calificación cuantitativa de 1,00 y una calificación cualitativa de 1,60.

De acuerdo con el modelo CAMELS, todos los indicadores financieros se ubican en un rango de normalidad financiera, situados por encima de los límites establecidos.

2. Dar por atendidos los acuerdos JDN-5858-Acd-745-2021-Art-13 y JDN-5825-Acd-386-2021-Art-7.

3. Solicitar a la Administración que se reúna con el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y el grupo que los está apoyando en el proceso, a fin de determinar cómo se está esquematizando la participación del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de los grupos de interés en la elaboración de las nuevas Pautas y Orientaciones Estratégicas 2022, para a partir de ahí valorar el apoyo que corresponda brindar y mantener informada a esta Junta Directiva al respecto.

4. Dar por conocida la propuesta para la realización del evento titulado: ‘Llamado al Diálogo Nacional y presentación de los acuerdos del Foro Multisectorial de Diálogo Nacional-ATBPDC’, el miércoles 1 de diciembre de 2021, cuyo propósito gira en torno a plantear a las personas candidatas a la presidencia de la República para el periodo 2022-2026, un llamado a establecer un proceso de diálogo con los sectores sociales y productivos.

Se instruye a la Administración para que, en un plazo máximo de dos semanas, revise con el Directorio la propuesta y se realice valoración técnica y de riesgo correspondiente, de acuerdo con el ámbito de acción del Banco Popular”. (793)

La Presidenta, Sra. Badilla López, acota que han finalizado con los temas planteados para la reunión de hoy, se despide de los miembros de esta sesión y les desea que estén muy bien.

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5863

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA 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 **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y NUEVE MINUTOS** del **MIÉRCOLES SEIS DE OCTUBRE 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; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, y el Director, Sr. Gilberth Díaz Vásquez. 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 procede a comprobar el quórum.

La Presidenta, Sr. Badilla López, indica que el Director, Sr. Espinoza Guido, se estará incorporando a la sesión en los próximos minutos.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5861.

3.- Correspondencia.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta los informes donde se expone el avance en la gestión y los indicadores que se han obtenido con la creación de 95 plazas por servicios especiales para el Proyecto Arreglos de Pago COVID Fase II, lo cual atiende los acuerdos JDN-5806-ACD-162-2021 y JDN-5842-ACD-574- 2021, Inciso 2a). (Ref.: Oficio GGC-1148-2021).

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

7.1.- El Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, remite para conocimiento y aprobación, la propuesta del Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento del 2022, que incluye el plan de capacitación para las Juntas Directivas del Conglomerado, el Comité de Cumplimiento, así como para el personal de la Oficialía de Cumplimiento, en este último caso con su correspondiente presupuesto. (Ref.: Oficio DOC-1321-2021)

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3. Comités de Apoyo.

Comisión de Banca Social, Fodempyme y Banca de Desarrollo Empresarial.

8.3.1.- La Comisión de Banca Social, Fodempyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para su conocimiento y en atención del inciso 3) de su acuerdo 249 de la sesión 5812-2021, el análisis de expedientes de las operaciones con honramiento de aval, a efectos de identificar la posible materialización de riesgos operativos en el proceso de análisis y otorgamiento de crédito. Además, informa sobre la implementación y salida a producción del sistema SAAG. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-8-ACD-55-2021-Art-6).

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para conocimiento, el Informe de Evaluación Semestral (Parcial) CMI-BDP, correspondiente a la gestión del desempeño conglomerado del primer semestre 2021. (Ref.: Acuerdo CCNR-11-ACD-78-2021-Art-5).

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

8.3.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, la nota de la Sra. Rosa Fernández Carvajal, mediante la cual informa su renuncia como Vicepresidenta de la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily y se recomienda que asuma como propietario al Sr. Pedro Jesús Rojas Villafuerte. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-16-ACD-154-2021-Art-8).

8.3.4 La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, la renuncia de la Sra. María de los Ángeles León León, mediante la cual informa su renuncia como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Limón. Se recomienda a la Junta Directiva Nacional aceptar su renuncia y próximamente se estará realizando la propuesta de nombramiento de dicha suplencia. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-16-ACD-153-2021-Art-7).

8.3.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda a la Junta Directiva Nacional aceptar la renuncia presentada por la Sra. Mariana Rojas Rodríguez como suplente de la Junta de Crédito Local de Turrialba. (Ref.: Acuerdo CPP yJCL-17-Acd-166-2021-Art-5).

8.4. Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita autorización para participar en varias reuniones en la ciudad de Panamá con los Bancos ICBC y BOC los días 14 y 15 de octubre, con salida el día 13 y regreso el 16, con el fin de contar con una correspondencia internacional. (Ref.: Oficio GGC-1379-2021).

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta la propuesta del pago de comisiones para el canal Punto BP. (Ref.: Oficio GGC-1166-2021).

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRCH-1359-2021 de la Dirección de Capital Humano, en el cual se informa que se procedió con el traslado de dos funcionarias de oficinas comerciales para la atención de alertas, asignando un recurso por suplencia para cada Agencia (Tibás y Escazú). Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5849,-Acd.643- Art.13. (Ref.: Oficio GGC-1246-2021).

8.4.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el criterio institucional del Proyecto de Ley 22.607 Proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Competitividad Territorial para promover la atracción de inversiones fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM). (Ref.: Oficio GGC-1296-2021).

8.5. Sociedades Anónimas.

8.6. Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios”.

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria 5861

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

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5861, celebrada el 29 de setiembre del 2021.

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

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5861, celebrada el 29 de setiembre del 2021”. (802)

ARTÍCULO 4

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que ya están disponibles los resultados preliminares del cierre del mes de setiembre, por lo que solicita al Sr. Rodríguez Calderón que haga un pequeño recuento de cuáles fueron los resultados a este mes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que al cierre de setiembre de 2021 se tiene una utilidad neta después de impuestos y cargas parafiscales de ₡36.227 millones, lo cual es muy satisfactorio y muy por arriba de la utilidad que se había presupuestado para el año e incluso el ajuste que se había hecho recientemente.

Señala que en el PAO se tenía una proyección de ₡34.128 millones y se llevan ₡36.227 millones. Si se desglosa el aporte de las Sociedades y lo que contribuye el Banco, las Sociedades tenían un PAO de ₡9.067 millones y a setiembre llevan ₡9.782 millones, con un 7,88% por encima de lo presupuestado.

Indica que, en el caso del Banco Popular se está un 5,52% por encima de lo proyectado, una vez que se hizo el ajuste.

Agrega que en ganancias de capital se habían proyectado ₡19.371 millones, pero con las ganancias de capital en setiembre, que fueron del orden de los ₡4000 millones, ya se tiene en ganancias de capital cerca de ₡21.874 millones. Además, destaca que, por normativa, se debe pagar un 30% de las ganancias de capital más las parafiscales, lo cual rebaja un 41,10% de esto como resultado final.

Si se sensibiliza la utilidad neta acumulada sin las ganancias de capital, se debería andar en el orden de los ₡22.700 millones, según PAO, y se ronda los ₡23.344 millones. Comenta que las Sociedades se mantienen iguales y en el Banco se habían estimado ₡13.652 millones y se llevan ₡13.562 millones.

Destaca que hay algunas particularidades en la utilidad que se ha reportado. Indica que, en el mes de setiembre, en ganancias de capital se han realizado ₡4503 millones que desde luego vienen a contribuir en una forma importante en la generación de ingresos, pero también se tuvieron unas estimaciones colectivas que se sacaron de las utilidades para reforzar las estimaciones de ₡2408 millones.

Dicho esto, a las utilidades del mes, que, para efectos del Banco, sin las Sociedades Anónimas, fue de ₡1687 millones, se debe sumar los ₡4816 millones de estimaciones colectivas que se llevan acumuladas en estos dos periodos. No obstante, si se ve solo el mes se habría cerrado en una utilidad de ₡6687 millones.

Comenta que esto quiere decir que se sigue en una estrategia de consolidación de estimaciones para fortalecer al Banco, producto de la situación que pueda darse a futuro con la cartera, dado que la pandemia no ha terminado, y de una vez provisionar la sanción que estableció la SUGEF.

También le parece importante referirse a los indicadores. Menciona que en la mora mayor a 90 días se tiene un 2,67% y se ve que se está bastante bien respecto a lo que se reportó en setiembre de 2020, y en la eficiencia operativa se está en un 57,43%, mientras que la proyección era de un 64% y esperan cerrar el año con un 55% de eficiencia operativa.

Indica que a nivel de colocación de crédito fue un muy buen mes, pues se hizo una colocación neta de ₡9.141 millones de colones. A setiembre de 2021 se está cerrando con una cartera a setiembre de ₡2.560.301 millones, mientras que en enero era de ₡2.563.902 millones. Detalla que en junio se tuvo un cierre positivo de casi ₡24.000 millones, en julio de ₡2.317 millones, en agosto - ₡777 millones y en setiembre ₡9.141 millones, lo cual dice que se va bastante bien y se tiene una brecha por cerrar de ₡20.000 millones contra lo que se estima del año de salidas, que con los inventarios que se tienen en proceso y con la gestión que se está haciendo se cree que se va a cerrar la brecha y se esperaría tener un crecimiento a nivel de colocación de cartera.

Reitera que le parece que estos son muy buenos resultados y más adelante se verá un poco más en detalle cómo se han venido fortaleciendo y como se ha venido realizando la gestión de cobro de acuerdo con las proyecciones y cómo la colocación de crédito también se viene potenciando.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que le parece que estos son muy buenos resultados y le satisface mucho el indicador de eficiencia, que habla de una buena gestión en gasto y ojalá se siga en esa ruta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que la idea es esa, así como seguir mejorando.

ARTÍCULO 5

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta los informes donde se expone el avance en la gestión y los indicadores obtenido con la creación de 95 plazas por servicios especiales para el Proyecto Arreglos de Pago COVID Fase II, lo cual atiende los acuerdos JDN-5806-ACD-162-2021 y JDN-5842-ACD-574- 2021, Inciso 2a). (Ref.: Oficio GGC-1148-2021)

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y cinco minutos** inician su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán; el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González y el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que esto viene en la misma línea que se ha venido analizando en los diferentes meses y la gestión que acaba de mostrar, por lo que le parece que esto complementa bien la introducción que se hizo a nivel de los resultados, donde sin duda la gestión que se ha hecho sobre la cartera de arreglos de pago y sobre el tema de cobro les ha ayudado mucho en los indicadores y como se ha venido gestionando, así como la colocación de crédito con la estrategia que se viene llevando.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, menciona que si bien el informe que estaba agendado era con corte a junio, actualizaron la información a setiembre, pues es mucho más enriquecedor ver cifras más cercanas, por lo que se permitirán exponer con cifras y resultados a setiembre.

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González, indica que esta presentación atiende el acuerdo de la sesión 5806, del 22 de febrero, que indica lo siguiente:

Solicitar a la Administración que cada dos meses remita a esta Junta Directiva un informe donde exponga el avance en la gestión y los indicadores, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados, tanto en las metas de riesgo como en las de cobro en la propuesta de creación de 95 plazas por servicios especiales para el Proyecto Arreglos de Pago COVID Fase II durante un plazo de 6 meses.

Primeramente, procede a referirse al cumplimiento de meta. Comenta que en lo que va del año se puede apreciar que se tiene un resultado de ₡12.806 millones en el deterioro de la cartera, de una proyección que se revisaba en el mes de agosto de ₡45.000 millones. Indica que es un resultado muy satisfactorio, pues realmente supera las expectativas que se habían tenido al inicio del año.

Tanto a nivel de Banca Social como Banca de Desarrollo y de Personas se ha cumplido con las metas planteadas e incluso al corte del mes de setiembre se han reversado ₡4700 millones en la Banca de Desarrollo y ₡778 millones en la Banca Social. Indica que se ha estado priorizando el sector productivo de una manera importante y aparte de eso también el sector social. Es decir, se procura, hasta donde las políticas lo permiten, no permitir que un cliente pierda su casa o que pierda su actividad productiva.

En el caso de crédito personal sí se tiene un deterioro, pues hay tarjetas de crédito y créditos personales que los clientes no pueden atender y en los que se terminan ejecutando las garantías, pero en términos generales, en los sectores críticos para el país y de desarrollo, como lo es la Banca de Desarrollo y los créditos de vivienda se está alcanzando un buen resultado.

Menciona que se tienen 24 equipos en todo el país y se tiene un cumplimiento del 100% de sus metas en todos los equipos, lo cual quiere decir que se ha tenido una respuesta muy positiva y en algunos resultados incluso hay deterioros negativos, por las particularidades de la zona y en algunos otros con mayores concentraciones de morosidad.

Recuerda que principalmente se ha materializado la morosidad en el Valle Central, pues recuerda que aquí es donde se tiene la concentración del crédito personal y tarjetas de crédito por lo que al deteriorarse las carteras están más concentrados en ese tipo de oficina.

Respecto al indicador de mora mayor a 90 días, menciona que se tuvo un mes de setiembre positivo, pues se cerró con un 2,67% y se ha logrado estabilizar el indicador de mora mayor a 90 días. A pesar de que todavía el crédito está creciendo a ritmos bajos se ha tenido un buen control de la cartera de crédito en cuanto a la morosidad y esto les ha permitido tener indicadores estables. De hecho, se está por debajo de lo que se había proyectado.

En cuanto a la cantidad de negociaciones de pago, que es en lo que se centra el esfuerzo de los equipos, se puede apreciar que en lo que va del año se han formalizado 15.757 negociaciones de pago con los clientes.

Comenta que se tienen tres tipos de negociaciones: arreglos de pago, moratorias y refinanciamientos. Destaca que desde el mes de julio en adelante se han dejado de privilegiar las moratorias, pues ya se está entrando en un proceso de reestructuración de las deudas, lo que conlleva un proceso operativo más lento, pero soluciones permanentes para que los clientes puedan iniciar el pago de sus deudas.

De hecho, en el mes de setiembre solo se aprobaron ₡3.300 millones en moratorias. Si se suman los últimos tres meses no se llega a ₡11.000 millones. En la fase cuatro se habían aprobado ₡100.000 millones en seis meses. Esto evidencia que el volumen de moratorias ha venido reduciéndose.

Por su parte, los refinanciamientos siguen teniendo niveles altos, al igual que los arreglos de pago, pero es importante señalar que ya muchos de los clientes están asumiendo el pago de sus deudas de acuerdo con las reestructuraciones que se han venido haciendo a través del tiempo.

Otro tema muy importante es el de servicio al cliente. Menciona que uno de los objetivos de los clientes consistía en poder atender a los clientes en tiempo y que no tuvieran una saturación de quejas de que el Banco no analizaba su situación o que no se le daba respuesta. Es

decir, no solo había una situación de volumen de clientes con problemas de pago, sino también muchos quejándose en los canales. En este sentido, con la atención personalizada que se está dando y de seguimiento a todo nivel, porque se atiende igual un crédito de ₡100 millones que un crédito de ₡100.000 ha permitido que el volumen de quejas que se tramita a nivel de la Contraloría de Servicios sea muy bajo. De hecho, en el mes de agosto, pues el cierre de setiembre no se tiene todavía, solo se tramitó una queja de un cliente, lo cual es muy satisfactorio.

Considera que tener equipos concentrados, enfocados y especializados, pues el tema de cobranza conlleva mucho tema normativo, responsabilidades en el tema de garantías y demás, les ha permitido navegar tranquilos en esta área, permitiendo que el Banco pueda crecer en otros aspectos.

Informa a la Junta Directiva, que en el tema de que la Administración valorara las acciones para renovar los equipos, señala que la Gerencia General Corporativa tomó las acciones pertinentes y fueron renovados por 6 meses más y de momento se sigue trabajando con los mismos equipos hasta el próximo mes de febrero 2022.

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que quiere resaltar ante los directores el liderazgo con que el Sr. Mora González ha tomado el tema, pues ha tomado muy en serio este proceso. Señala que los equipos que se mencionan sin el liderazgo de él quizá no habrían alcanzado los resultados que alcanzaron.

Felicita al Sr. Mora González por el trabajo arduo, pues no es fácil llegar a negociaciones con los clientes en estos tiempos de pandemia y máxime que las actividades productivas no se han reactivado tan fácilmente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que efectivamente ya se renovaron los equipos hasta febrero de 2022 y se está revisando la estrategia que debe continuar a partir de esa fecha.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, prosigue con la presentación, puntualmente con la rendición de cuentas sobre la evolución de la cartera de crédito.

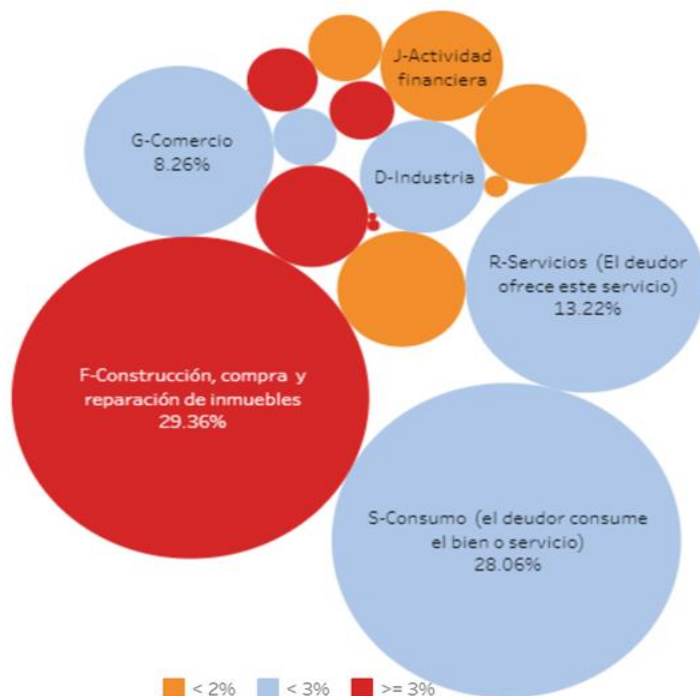
Recuerda que en su oportunidad él había rendido el informe de actualización de la evolución de la cartera con corte al mes de julio de 2021, en esa sesión de la Junta Directiva se había solicitado a la Subgerencia General de Negocios agregar alguna información relacionado con el *benchmark*, es decir la evolución de la cartera del Banco Popular en relación con su mercado y adicionar una descripción más amplia sobre las acciones que se han venido realizando para actualizar el proceso de actualización de políticas y otras normas internas que incidan en una mejora en la colocación de crédito. Indica que este tema estará a cargo del Sr. Juan Carlos Li al finalizar su presentación. Por el momento se referirá a la evolución de la cartera y actualizará, por un tema de oportunidad, las cifras más relevantes con corte al 30 de setiembre.

Es importante señalar que el saldo de la cartera del sistema financiero contabiliza una suma de ₡23,10 billones de colones al corte de julio del 2021. Menciona que se plantea un ordenamiento de las 43 entidades en función del saldo acumulado de la cartera y trabajar con un top 5 que les permita hacer una comparación con esas entidades específicamente.

Indica que el Banco Nacional ocupa la primera posición en el saldo acumulado de cartera con ₡4,2 billones y una concentración del mercado de 18,35%, entre tanto la posición 4 la ocupa el Banco Popular con una cartera de ₡2,59 billones y una participación de mercado del 11,19%.

Es importante mencionar que el tema que se va a revisar relacionado con la evolución del crédito a nivel del sistema financiero nacional parte de un acontecimiento histórico bastante relevante y es como la tendencia que se ha venido marcando es como la tendencia de participación de los bancos del estado ha venido perdiendo terreno en el tiempo, en el tanto que el crecimiento de esa participación del mercado la han venido ganando de forma importante los bancos privados.

Muestra la distribución del sistema financiero nacional:



Crecimiento acumulado de la Cartera de Crédito en los últimos doce meses.

En cuanto a las empresas del sector financiero, las mutuales y las cooperativas a este corte estaban liderando las tasas de crecimiento por sector, mientras que la evolución de los saldos de los bancos privados apenas estaba creciendo en un 0,07%, los bancos del estado crecían en un ritmo de un 0,12%, mientras que los bancos y leyes especiales estaba decreciendo a un ritmo de 0,9%. En el sector cooperativo se muestra un crecimiento de un 1,04% y las mutuales tenían un crecimiento de un 2,45%. Indica que estas últimas son entidades que se especializan puntualmente en el tema de construcción con un crecimiento del 2,45%. Por su parte, otras empresas financieras tienen un crecimiento del 6,14%.

Además, lideran en la concentración de la cartera total el tema de cartera social con un 29,4%, el consumo con un 28,06% y el desarrollo con un 21,5%. Señala que cuando se refieren a cartera social, esta tiene que ver con la esfera de construcción, compra y reparación de inmuebles, mientras que el resto de las actividades se agruparían en el tema de desarrollo.

En lo relativo a la evolución del saldo de la cartera de desarrollo, se tiene que la principal concentración que se registra en el crecimiento y el saldo en la actividad de desarrollo lo registran los bancos privados, con una cartera de ₡4,1 billones han mostrado un crecimiento en este período del 1,87% para un total nominal de ₡76.443 millones.

En segundo lugar, se tiene la participación de los bancos del Estado, con un saldo de ₡3,9 billones, con una disminución del 1,73% y una disminución nominal de ₡69.722 millones. Seguidamente, en la tercera posición, con un saldo de cartera de ₡1,05 billones se tiene fundamentalmente el saldo de la cartera del Banco Popular, la cual muestra un crecimiento del 0,59%. Observa que hay una evolución en saldo de cartera en el sector cooperativo, que acumula una cartera de ₡423.000 millones y muestra un crecimiento del 10,33%, para un crecimiento nominal de ₡39.609 millones.

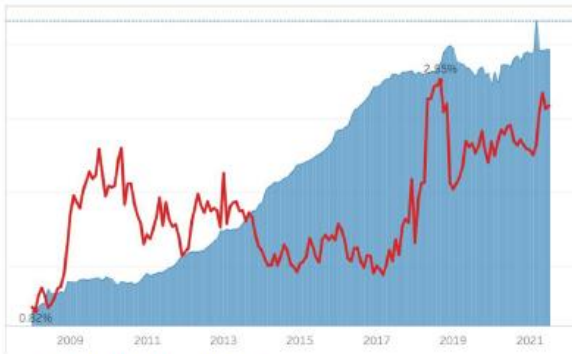
Entre tanto, la evolución de la cartera del Banco Popular muestra un saldo de ₡9.376 millones, está disminuyendo en un 0,28% y nominalmente en ₡2.484 millones.

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

Comenta que se realizó una revisión para ubicar la evolución de estos saldos de cartera. Así, se muestra el pico más alto registrado en el saldo de crecimiento de la cartera de desarrollo, en diciembre de 2018, con un total de ₡9.97 billones de colones en total de créditos colocados; para el cierre de julio de 2021, este saldo registra ₡9.85 billones

Gráfico No. 6
Histórico del monto en cartera actividad desarrollo, por entidad
(curva azul)

Histórico del monto total en cartera de crédito y porcentaje de mora mayor a 90 días.
 La línea azul es el monto total en cartera de crédito.

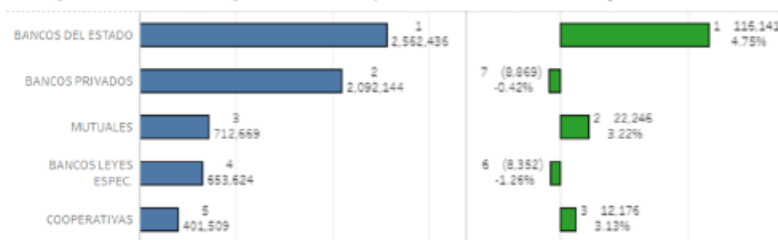


Fuente: JANFOR, Sitio de Tableau

Tal como se observa, desde el último alto registrado en 2018, la cartera se ha mantenido estable, con una ligera disminución en el saldo de la composición de la cartera de desarrollo.

En cuanto a la evolución de la línea de construcción, compra y reparación de inmuebles, el mercado concentra el 29.36% y aquí, el liderazgo en la cartera homologada como social lo ocupan los bancos del Estado:

Ranking total en cartera de crédito por Sector Financiero y tasa de crecimiento a la fecha. Click para Filtrar.



Fuente: JANFOR, Sitio de Tableau

Entre tanto, se registra una disminución, de forma conjunta, en el sector de los bancos privados, en cuanto a la colocación de recursos de cartera social, con una disminución del 0,42% y ₡8.869 millones de disminución nominal. Nótese que, en el caso de las mutuales, estas crecen a una tasa del 3,22%, lo cual resulta consecuente, en función de que la totalidad de las carteras de las mutuales se concentran en créditos relativos a la construcción y la reparación de inmuebles.

En el caso de los bancos del registro de leyes especiales, se muestra una disminución de 1,26% y más adelante se verá la evolución del saldo de la cartera del Banco Popular. En el caso de las cooperativas, se muestra un crecimiento del 3,13% y un crecimiento del saldo nominal de ₡12.176 millones.

Cabe mencionar que, en el rubro de construcción, el cual obedece a la metodología para clasificar a nivel de la Sugef, caben todas las líneas de créditos relacionadas con construcción, incluyendo las torres de edificios, los financiamientos de proyectos de condominios, etc., actividad donde, en este caso, el Banco Popular no cuenta con una participación significativa al momento, más que la oferta de productos relacionada con la compra de vivienda existente o compra de lote para construcción.

El Banco Popular, en la concentración de cartera, ocupa la posición número 4, con ₡653.624 millones, y muestra una disminución en el saldo de 1,26%, para un total de -₡8.352 millones.

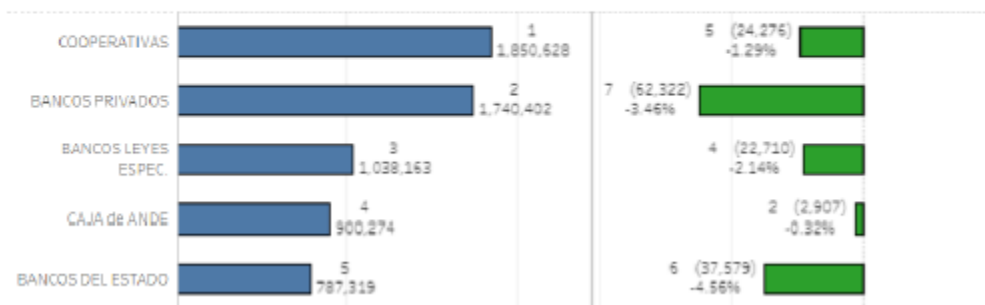
En cuanto a la evolución del saldo de crédito de construcción, el último pico de crecimiento se registra en febrero de 2019, donde el saldo estaba a un nivel de ₡6.5 billones de colones en el Sistema Financiero, y el corte a julio registra un incremento de ₡300.000 millones, de

manera que esta es la línea o la actividad de mercado que realmente ha demostrado crecimiento en la actividad financiera, en relación con construcción, compra y reparación de inmuebles de vivienda.

La cartera de consumo en estos momentos concentra el 28,06% del mercado, es la segunda en cuanto a concentración de mercado y el sector cooperativo se presenta como líder en la concentración de la cartera de consumo. De forma conjunta, el saldo de la cartera de consumo en las cooperativas representa ¢1,8 billones, muestra una disminución, en términos de la evolución del saldo durante este periodo, de 0,29% y ¢24.276. Nótese que, también, a nivel de los bancos privados, que ocupan la segunda posición del *ranking*, se está presentando una disminución del saldo del 3,46%, para un total de ¢62.322 millones; los bancos y leyes especiales registran una disminución de ¢22.710 millones y una variación de -2,14%; Caja de Ande y bancos del Estado registran una disminución importante en el saldo de la cartera de consumo del 4,56%, para un total de ¢37.579 millones.

Gráfico No. 10
Ranking de cartera actividad consumo, por sector
Top5 en función del saldo por actividad

Ranking total en cartera de crédito por Sector Financiero y tasa de crecimiento a la fecha. Click para Filtrar.

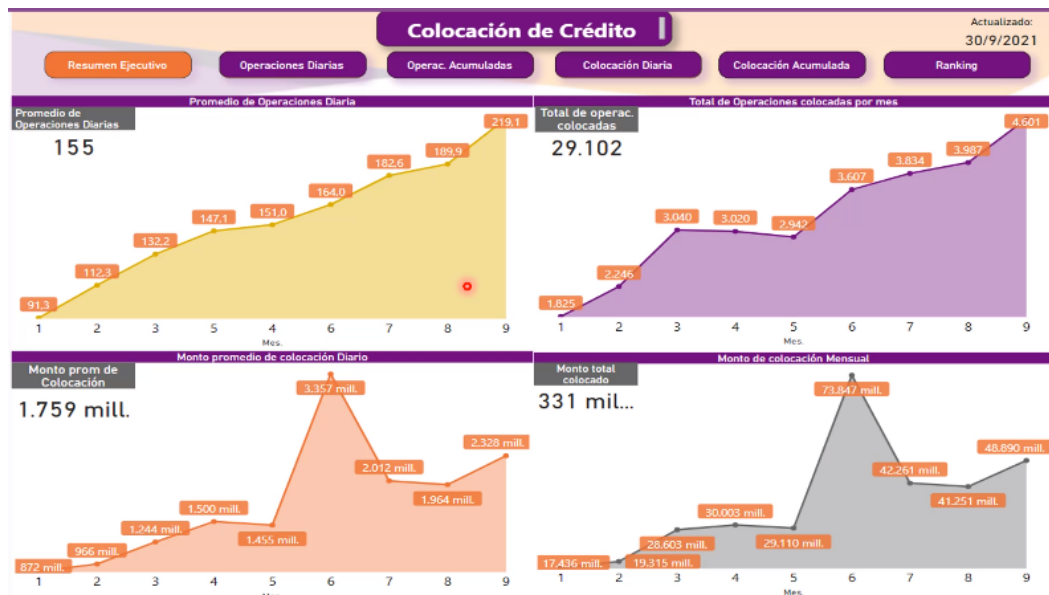


Fuente: JANFOR, Sitio de Tableau

Como se aprecia, la actividad de consumo es la más afectada; la pérdida de empleo y la baja actividad económica hacen que los deudores analicen más al tomar decisiones de crédito y privilegian hacer la inversión en activos que representen mayor valor, como un inmueble que, ante tomar crédito en un ambiente de alta incertidumbre relacionado con consumo u otros gastos.

El saldo máximo de la cartera consumo se alcanzó en octubre de 2018, por un monto de ¢6.8 billones. Para el mes de julio de 2021 muestra una caída del -4,41% para un monto de ¢6.5 billones. Así, el mercado ha perdido participación en la concentración de los saldos, pero estos también han disminuido por el orden de los ¢300.000 millones, teniendo un impacto en función del nivel de concentración en la actividad de crédito en consumo.

Estos datos contextualizan, al 31 de julio, la posición relativa del Banco Popular contra sus principales competidores, pero también se actualiza el resultado del trabajo realizado en cuanto a la colocación de crédito, con información al 30 de setiembre de 2021. Es satisfactorio mostrar los niveles de crecimiento que se han venido alcanzando y empieza a notarse el esfuerzo realizado a través de las oficinas y la Administración para realizar las mejoras, no solo en cuanto a la disposición de los recursos, que hacen el proceso de colocación de crédito, sino a un trabajo relevante a nivel de la normativa interna y la actualización de la oferta de productos y servicios para incidir en el crecimiento del saldo. Esto ha permitido aumentar el ritmo de colocación diario:



A nivel del monto promedio colocado, si se quitara el efecto generado por la colocación de un crédito corporativo de ₡30.000 millones en el mes de junio, se nota que se está a un ritmo de colocación promedio de ₡2.328 millones diarios. Este monto es el nivel que se esperaba para garantizar el cumplimiento de la meta de colocación de este periodo, lo cual es una muy buena noticia en un entorno donde todavía se hace un esfuerzo importante para atender a la clientela y, principalmente, para hacer una acción de retención de los clientes, en función de que todavía la demanda de crédito está contraída.

Es importante indicar que ya se lleva un monto colocado cercano a los ₡331.000 millones, pero el ritmo de colocación en el saldo dio un vuelco significativo para setiembre, donde se colocaron ₡50.000 millones y en agosto, ₡41.251 millones.

Cabe señalar que, en cuanto a la evolución del saldo de la cartera, para setiembre, se registró un crecimiento positivo de la colocación. Se venía con disminuciones importantes en el saldo de la cartera, principalmente en crédito social y en crédito de desarrollo, pero el resultado es de un crecimiento de ₡9.062 millones. Se detalla la evolución como sigue:



De mayo a setiembre, se ha logrado una recuperación trascendente de la cartera, con cerca de ₡33.000 millones.

A manera de conclusiones, señala:

- El país ya venía presentando problemas de productividad para mantener su velocidad de crecimiento desde mediados del 2015.

- b) Aún existe incertidumbre respecto a las cicatrices (efectos de largo plazo) que dejará la pandemia, por lo que el país debe enfocarse no solamente en sanar dichas heridas, sino en confrontar los problemas que ya se venían presentando, especialmente en temas como educación y acceso a la tecnología.
- c) En función de todo lo anterior, a lo que se le agrega que en el 2022 es año electoral, lo cual puede suponerse que es muy probable que el crédito en colones siga lento y concentrado en arreglos de pago, readecuaciones y demás, hasta al menos 2023, cuando se espera que ya la evolución del país tienda a ser más normal y menos pandémica.
- d) La colocación de la Institución ha ido en incremento en el año 2021; sin embargo, no es los niveles deseados para alcanzar el crecimiento de la cartera proyectada para el año 2021.
- e) Se cuenta con un plan de retención de cartera que está en ejecución, mejorando las condiciones crediticias, pero a su vez considerando la rentabilidad de la cartera en el mediano y largo plazo.
- f) Existe un plan de crédito que está en proceso de planificación que permitirá seguir incrementando la colocación y por ende encontrar el crecimiento de la cartera deseado.

Queda abierto el tema de la atención de consultas en cuanto a la modificación de las políticas de crédito.

El Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, no considera necesario detallar cada ajuste y modificación realizados a las políticas crediticias, que han sido bastantes en el corte de enero a agosto, con más de seis cambios mensuales. Esta labor se ha hecho con suma responsabilidad, en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo, pues se trata de flexibilizar y dar mayor accesibilidad a los clientes, procurando que la calidad de la cartera se mantenga bajo un apetito de riesgo definido, el cual, cuando se ha sobrepasado de lo ya regulado, se ha presentado ante la Junta Directiva Nacional justamente para su valoración y autorización.

El trabajo en cambios de normativa ha sido de gran ayuda. Sin embargo, los números demuestran, además, que existe un cambio importante en la gestión comercial del Banco. En 2020, la priorización de la Institución se enfocó en la recuperación de la cartera de crédito, con apoyo de las oficinas y los equipos especializados de cobro, lo cual se logró, pero también se libera personal o fuerzas de ventas de las oficinas que, junto con modificaciones de la estrategia comercial que la Organización ha venido implementando, dan los frutos obtenidos.

Resalta que los ajustes, tanto de la estrategia comercial como de las políticas y normativas del Banco, es lo que ha permitido en setiembre tener un crecimiento importante en la cartera de crédito. En lo que va del año, se han colocado más de 29.000 operaciones de crédito por más de ₡331.000 millones.

Cabe indicar que el Banco cuenta con una cartera madura que amortiza de manera importante el saldo y, por lo tanto, se deben hacer colocaciones grandes.

Con respecto a las políticas, de las 49, 17 se vinculan a ajustes realizados a los productos de Banca de Personas, desde modificaciones de tasas de interés, plazos, flexibilidad de requerimientos para mayor accesibilidad de los clientes, hasta mejoras a las garantías. Asimismo, en Banca Empresarial y Corporativa se han realizado 28 cambios importantes tanto a los productos como a los lineamientos para que las personas y empresas puedan acceder al crédito. Así, de las 49 políticas, cuatro han sido ajustes a las políticas de refinanciamiento y negociaciones de pago, pero en los primeros ocho meses, se ha hecho un trabajo intensivo en ajustes a la norma y a los procesos de crédito que definitivamente han permitido que el Banco tenga una mejor colocación.

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

El Director, Sr. Espinoza Guido, recalca la importancia del trabajo en el tema de cobro y se une al reconocimiento del trabajo del Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González, el cual ha sido sobresaliente y, de ninguna manera, se debe debilitar tanto su labor como su área.

Por otro lado, respecto a la información cuantitativa presentada, solicita se resuma el mensaje que se debe tener, como Junta Directiva, aparte de que en setiembre hubo una recuperación en la colocación, pues, sin embargo, también se tienen cargas importantes al gasto por medio de las estimaciones de cartera.

En cuanto a las políticas, considera de gran relevancia flexibilizar el negocio de acuerdo con las circunstancias que privan en el mercado.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, indica que el mensaje está enfocado en atender la consulta, ya que enfocarse en la evolución de la labor del Banco y no lo que sucedía en el resto de los competidores podría generar la percepción de que el esfuerzo no fuera suficiente para recuperar la posición del saldo de la cartera.

Si bien, hasta mayo, se ha tenido un proceso de pérdida de saldo importante, no fue hasta precisamente en esa fecha cuando se volvió como fuerza de ventas a organizar los equipos de trabajo para trabajar en el proceso de recuperación de cartera de cobro, a través de la constitución de los equipos de trabajo, el cual sale con recursos internos destinados a la colocación en las oficinas, es decir, se comparte ese recurso; y queda un equipo que, actualmente, se dedica de forma importante.

Cuando se ve la evolución y el comportamiento de la industria en el mercado y lo sucedido con la disminución del saldo de la cartera de consumo, que era una de las principales preocupaciones de la Junta Directiva Nacional en este periodo, se debe visibilizar que este no es un tema aislado o exclusivo del Banco Popular, pero hay un deber de ocuparse para recuperar esa posición.

El golpe más fuerte en la disminución del saldo de la cartera es en consumo, por las condiciones macroeconómicas del país. Asimismo, no se puede dejar de lado que, si bien el ejercicio de 2020 estuvo prácticamente en actividad de cobro, el esfuerzo de las oficinas para que el impacto no fuera mayor ha mantenido los dos indicadores, tanto la calidad de la cartera de crédito y el crecimiento del saldo de esta.

Concretamente, el esfuerzo realizado en cuanto al ajuste de políticas y las decisiones tomadas y avaladas por esta junta directiva, así como la revisión de los productos para facilitar la accesibilidad a los mismos y el trabajo que se ha conducido para tener una supervisión estricta y gestionar una rendición de cuentas de la productividad de las oficinas se visualiza, no solamente en el resultado positivo de los ¢9.000 millones en el mes de setiembre. En realidad, la recuperación de ¢33.000 millones, de mayo a la fecha, permite tener una recuperación de esa pérdida de terreno. Asimismo, este esfuerzo no solo es para ver este resultado, sino para estar en una mejor perspectiva de seguir enfrentando el accionar de los competidores con ajustes en la oferta de servicios.

También, a través de esto, se ha conocido el entorno, el crecimiento y las afectaciones de los demás competidores, a manera de ponerse en contexto y no solamente tener una posición para expresar el resultado único del Banco Popular, sino en la relatividad con respecto al resto del mercado. Este es el objetivo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, expresa que le inquieta el que se dé por cerrado este acuerdo, pues no recuerda que se haya presentado un análisis del contexto del mercado financiero tal cual se ha descrito.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, aclara que el día que se hizo solamente la presentación de la parte de indicadores financieros de crecimiento de evolución del saldo, se requirió hacer una revisión en el contexto de la industria, por lo cual se amplió el informe ya rendido, así como detallar los 49 ajustes de políticas, los cuales se contemplan en el informe. Por ello se está agregando esto como un dato adicional a dicho requerimiento.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta si se dará por atendido el acuerdo y no cumplido, para evitar que no se sigan recibiendo los insumos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, recomienda que se incorpore en el informe que se eleva al Comité Corporativo de Riesgo y a la Junta Directiva Nacional, sobre la gestión de cobro, y que en este se incorpore también el comportamiento y el crecimiento que se lleva en la colocación de crédito.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita que se incluya esto con detalle, ya que fue muy valiosa la información presentada hoy.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que se mantendrá parte de la información presentada de manera más resumida.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibidos los oficios GGC-1148-2021, SGN-2286-2021 y SGN-2467-2021, por medio de los cuales se presentan los informes donde se expone el avance en la gestión y los indicadores que se han obtenido con la creación de 95 plazas por servicios especiales para el Proyecto Arreglos de Pago COVID Fase II, lo cual atiende los acuerdos JDN-5806-ACD-162-2021, inciso 4) y JDN-5842-ACD-574- 2021, inciso 2a).

2. Dar por finalizado y proceder a cerrar en el sistema, el inciso 4) del acuerdo JDN-5806-ACD-162-2021, dado que se mensualmente se informa al Comité Corporativo de Riesgo y a esa Junta Directiva sobre los resultados en la gestión en recuperación de crédito, tanto en el informe mensual de riesgo como en el informe de avance de la circular SUGEF-2584-2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibidos los oficios GGC-1148-2021, SGN-2286-2021 y SGN-2467-2021, por medio de los cuales se presentan los informes donde se expone el avance en la gestión y los indicadores que se han obtenido con la creación de 95 plazas por servicios especiales para el Proyecto Arreglos de Pago COVID Fase II, lo cual atiende los acuerdos JDN-5806-Acd-162-2021, inciso 4) y JDN-5842-Acd-574- 2021, inciso 2a).

2. Dar por finalizado y proceder a cerrar en el sistema, el inciso 4) del acuerdo JDN-5806-Acd-162-2021, dado que mensualmente se informa al Comité Corporativo de Riesgo y a esta Junta Directiva sobre los resultados en la gestión en recuperación de crédito, tanto en el informe mensual de riesgo como en el informe de avance de la circular SUGEF-2584-2020”. (804)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y ocho minutos**, se retiran el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán y el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González. Ingresó el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, cree que tuvo problemas de conexión, debido a los cuales no se escuchó lo que ella dijo en cuanto a que la Comisión quiso que lo valorara el área de Riesgo, para que esta Junta Directiva tuviera la certeza de que había sido analizado por los departamentos correspondientes de tal manera fue lo suficientemente revisado. Si requiriera algún ajuste, sería de acuerdo con las nuevas disposiciones y cambios que presente la ley cuando entre en vigor.

Destaca que, en efecto, la Comisión conoció este documento y lo analizó rigurosamente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece al equipo de la Administración y las comisiones que han intervenido en todo el proceso de actualización. Considera muy importante iniciar el mes de octubre con este trabajo ya listo, para que no vaya a surgir ninguna situación inesperada cuando ya esté implementándose la nueva normativa.

ARTÍCULO 7

7.1.- El Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, remite para conocimiento y aprobación, la propuesta del Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento del 2022, que incluye el plan de capacitación para las Juntas Directivas del Conglomerado, el Comité de Cumplimiento, así como para el personal de la Oficialía de Cumplimiento, en este último caso con su correspondiente presupuesto. (Ref.: Oficio DOC-1321-2021)

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, apunta que corresponde presentar este plan a todos los comités y comisiones de la Junta Directiva Nacional en observancia del artículo 16 del reglamento de comités y comisiones del conglomerado, según el cual debe presentarse ante dicho órgano director, para su aprobación, en el mes de diciembre, sin embargo, se ha planteado con alguna antelación previendo la acumulación de temas al final del periodo 2021.

Advierte que el plan se divide en dos grandes apartados, uno de los cuales se relaciona con las actividades programadas para el próximo año y el segundo apartado tiene que ver con el plan de capacitación.

En seguida, lee el objetivo general de este plan:

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

Los objetivos específicos son los siguientes:

- a. Velar por la observancia de las políticas, metodologías, procedimientos y controles establecidos en el Banco Popular para el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.*
- b. Dar seguimiento al desempeño y ejecución del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del Banco.*

Informa que el plan propone 15 actividades de carácter normativo ajustadas a lo que está vigente al año 2021 y se incluyen las reformas que establece la nueva reglamentación de cara al año 2022 que se deben cumplir a partir del 1 enero de ese año.

También se incluyen temas estratégicos que no están establecidos en las normas, pero consideran relevantes a efectos de su análisis en el Comité de Cumplimiento, por ejemplo, la última actividad, pues tiene que ver con la atención de todas aquellas disposiciones que realice esta Junta Directiva a dicho comité, a efectos de cumplir con distintos elementos que corresponda.

Así las cosas, dice que el objetivo general del Plan de capacitación es:

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

Por su parte, los objetivos específicos consisten en:

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

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

A continuación, muestra la propuesta de capacitación para las juntas directivas durante el próximo año:

JUNTAS DIRECTIVAS DEL CONGLOMERADO	
Acción Formativa	Actualización continua
Población Meta	Integrantes del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Juntas Directivas del Conglomerado, Fiscales de las sociedades, Miembros Externos de Comités, Alta Administración y Auditores del Conglomerado, Jefaturas de la Dirección Corporativa de Riesgo, Jefaturas de la Dirección Jurídica, Jefaturas de Oficinas de Cumplimiento y otro personal designado en las Oficinas.
Objetivo	Fortalecer el rol de las personas que integran las Juntas Directivas del Conglomerado y de otros funcionarios de la entidad, en cuanto a la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y la aplicación de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa.
Contenido	1. Nueva reglamentación de la Ley 7786 y sus reformas. 2. Sistema de prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM.
Metodología	Virtual
Periodicidad	Segundo semestre.
Facilitadores	*Externos (Internacional/Nacional).

* La contratación de los facilitadores externos será realizada por la Dirección de Capital Humano y las sociedades del Conglomerado, según el rol establecido.

Comenta que la próxima actividad de capacitación de este año se llevará a cabo el 14 de octubre y será sobre la nueva reglamentación del Conassif. Para el próximo año, se complementará la propuesta con las actividades propias del Comité de Cumplimiento y del personal de la Oficina de Cumplimiento.

La Presidenta, Sra. Badilla López, felicita al Oficial de Cumplimiento por la antelación con que se está presentando este plan. Al no haber observaciones, mociona:

Aprobar el Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento del 2022 (el cual se adjunta a este acuerdo), que incluye el plan de capacitación para las Juntas Directivas del Conglomerado, el Comité de Cumplimiento, así como para el personal de la Oficina de Cumplimiento, en este último caso con su correspondiente presupuesto.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Reglamento de Comités y Comisiones del CFBPDC.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Aprobar el Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento del 2022 (el cual se adjunta a este acuerdo), que incluye el plan de capacitación para las Juntas Directivas del Conglomerado, el Comité de Cumplimiento, así como para el personal de la Oficina de Cumplimiento, en este último caso con su correspondiente presupuesto.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Reglamento de Comités y Comisiones del CFBPDC”.
(805)
(Ref.: Oficio DOC-1321-2021)

Al ser las dieciocho horas con catorce minutos, se retira el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

ARTÍCULO 8

8.3.1.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial eleva, para su conocimiento y en atención del inciso 3) de su acuerdo 249 de la sesión 5812-2021, el análisis de expedientes de las operaciones con honramiento de aval, a efectos de identificar la posible materialización de riesgos operativos en el proceso de análisis y otorgamiento de crédito. Además, informa sobre la implementación y salida a producción del sistema SAAG. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-8-ACD-55-2021-Art-6)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, señala que se procuraba valorar si, dentro de las operaciones honradas con los avales, había algún elemento operativo que pudiera estar incidiendo técnicamente en esos otorgamientos o si, realmente, obedecía a un asunto del perfil de riesgo de crédito que se había definido.

En efecto, se revisaron cincuenta operaciones sometidas a honramiento, cuyo saldo era de ₡4.090 millones, de los cuales Fodemipyme había otorgado un aval por ₡1.650 millones, que es la parte que está expuesta.

En cuanto al tipo de garantía, informa que 37 operaciones (un 74%) de un total de 54 operaciones registran una garantía hipotecaria. Las garantías con fiador y CDP son las que tienen un 75% con aval, según se muestra en la siguiente tabla:

Garantía	Operaciones	Monto Garantía	Monto aval	Monto
± Fiador	1	1 100 000,00	3 300 000,00	4 400 000,00
± Prenda- Equipo	1	10 000 000,00	10 795 000,00	20 795 000,00
± CDP	2	20 000 000,00	60 000 000,00	80 000 000,00
▢ Fideicomiso	9	807 980 868,26	479 649 126,67	1 287 630 000,00
Local comercial	5	657 225 998,03	239 118 996,90	896 345 000,00
Casa de habitación	3	107 082 870,23	145 202 129,77	252 285 000,00
Terreno	1	43 672 000,00	95 328 000,00	139 000 000,00
▢ Hipotecaria	37	1 600 667 787,12	1 097 154 211,97	2 697 822 000,00
Casa de habitación	15	498 151 644,35	358 945 354,74	857 097 000,00
Local comercial	13	779 586 787,45	433 513 212,55	1 213 100 000,00
Terreno	7	248 166 625,60	230 458 374,40	478 625 000,00
Terreno y casa de habitación	1	27 271 234,72	57 728 765,28	85 000 000,00
Casa de habitación y taller	1	47 491 495,00	16 508 505,00	64 000 000,00
Total general	50	2 439 748 655,38	1 650 898 338,64	4 090 647 000,00

Además, muestra un cuadro que contiene el grado en que se están aceptando las garantías hipotecarias:

Grado aceptación	Operaciones	Monto
primer grado	32	2 725 410 000,00
Segundo grado	8	645 597 000,00
tercer grado	1	27 100 000,00
Total general	41	3 398 107 000,00

Una vez realizado el análisis de los 50 expedientes, se concluye que no se observaron factores de riesgo operativos relevantes en las operaciones que fueron honradas.

Sostiene que se efectuó un análisis tratando de correlacionar una serie de variables con el fin de encontrar si había algunos factores que pudieran relacionarse con aspectos operativos, por ejemplo, los ejecutivos, las oficinas, entre otros, sin embargo, se concluye que no se logra determinar factores operativos que hayan llevado a honrar esos avales.

Sin embargo, se hallaron algunos elementos a destacar desde el punto de vista del perfil de riesgo de un deudor típico que tiene probabilidad de que se honre el aval:

- El 96% de los clientes mostraron un nivel de comportamiento de pago histórico 1 en el CIC, de los cuales el 58% son personas físicas y el 42% son personas jurídicas.
- El perfil de los clientes físicos es el siguiente: Varones (67%) con edades entre los 30 y 40 años (37%) que trabajen en el sector servicio (71%), en las actividades de diseño gráfico y rótulos, distribución de cilindros de gas, mecánica, sala de belleza y transporte de escolares y turismo; con experiencia de 1 a 5 años (60%) y con ingresos mensuales, en promedio, de ₡5.277.850,50.

- El perfil de los clientes jurídicos es el siguiente: Del sector comercio (50%), en las actividades de supermercado, cafetería, restaurante, mini super y licorera, fábrica de uniformes, fábrica de muebles, repuestos de vehículos, venta de papel y artículos de limpieza, venta de software y venta a domicilio y accesorios, con experiencia de 1 a 5 años (40%) y con ingresos mensuales, en promedio, de ₡13.175.881,61.

Comunica que la operación más grande que fue honrada en términos de saldo, no de aval, fue un crédito por ₡370.000.000, la cual se revisó con mayor detalle y se encontraron varios elementos asociados:

- Nivel de comportamiento de pago histórico 1 en el CIC.
- No tenía deudas en el sistema financiero nacional, lo cual es una limitante, ya que no se podía conocer cuál es su comportamiento de pago real, toda vez que, si la empresa no tiene deudas, en el CIC, su calificación es 1, de modo que esa calificación no se asocia a que haya tenido un buen comportamiento de pago.
- Tenía solamente un año de experiencia en su actividad económica, por lo que sería importante que para clientes sin historial crediticio se analizaran con mayor profundidad otras variables para mitigar el riesgo de no pago.

Advierte que, aunque de que este era el crédito honrado con mayor saldo, la proporción de la garantía y el aval estaba bien, es decir, tenía una fuerte garantía real que representaba un 76,85% (₡2.4.336 603,00) en primer grado y el aval que le dio Fodemipyme fue de 85%, que es menos de una cuarta parte, pues representaba un 23,15% (₡85.000.000).

Así, se recomienda analizar las siguientes variables que podrían estar induciendo a incrementar la probabilidad de honramiento de avales, la primera de las cuales es el historial crediticio del deudor: si un cliente no ha tenido deudas en el Sistema Financiero Nacional y no se conoce cómo es su comportamiento de pago, debería complementarse con otros elementos para poder proyectar o predecir el comportamiento de pago.

La otra variable es la experiencia, no necesariamente los años de operar el negocio, sino la experiencia que tenga el cliente que está solicitando el crédito en la actividad económica, por ejemplo, él tiene experiencia como economista, pero si lo contrataran para otra función que no es la de su profesión y es la que le va a generar los ingresos, probablemente, tendría que combinarlo con otros elementos.

En cuanto a los planes de inversión, se concluye que el principal uso de los recursos de la mayoría de las operaciones honradas era la cancelación de pasivos, donde muchas de ellas no tenían la suficiente garantía y, por tanto, requerían de un aval para la cancelación de las operaciones con terceros. En ese sentido, se recomienda profundizar en el análisis para no comprar deudas de otras entidades financieras que van a afectar los fondos.

Agrega que otro plan de inversión de las operaciones analizadas era la compra de propiedades, por lo que se debe verificar con detalle el uso de la compra, por cuanto la garantía es la misma propiedad que está comprando, además, la garantía real no es necesariamente un mitigador tan fuerte en este tipo de créditos.

Otro plan de inversión es el capital de trabajo aportando garantías reales, sin embargo, se debe verificar si realmente ese dinero se utiliza según el plan de inversión.

Además, conviene valorar otros tipos de garantía, aunque el 74% de las operaciones tenía garantía real. Finalmente, se recomienda definir políticas de seguimiento por el área de negocios en los primeros tres años de vida del crédito, según el perfil de clientes, como el caso de los deudores sin historial crediticio, con pocos años en la actividad económica, entre otros, dado que podrían ser un foco que incremente la probabilidad de honrar los avales.

Sostiene que el informe es más amplio, pero ha informado sobre las conclusiones más relevantes del estudio, de las cuales destaca que no se encontraron aspectos operativos asociados con fraudes, malos procedimientos, fallas en los sistemas o en la documentación que pudieran comprometer el honramiento de las operaciones, sino que son elementos más asociados al perfil de riesgo del cliente.

La Directora, Sra. Fernández Garita, con respecto al seguimiento de la vida de los negocios durante los tres años del crédito, advierte que hay dos tipos de seguimiento, a saber, preventivo o correctivo. El primero lo realiza el ejecutivo antes de que la operación caiga en mora si observa algún nivel de riesgo y el segundo se realiza antes de que se ejecute el aval.

Lo anterior, porque, si son avales de Fodemipyme, deben ser controlados en esa doble vía, dado que, de acuerdo con su experiencia, los que están en cobro, dan seguimiento a los casos que van avanzando de 30 días a 60 días de mora; sin embargo, Fodemipyme debería tener una estructura o un modelo de gestión de seguimiento de la vida las pymes, por cuanto el compromiso más grande que tiene dicho fondo, según su ley, es que esas pymes crezcan.

Por tanto, ese modelo de seguimiento debería ser en una doble vía, para que genere mejores resultados y, principalmente, que no se descapitalice el patrimonio de Fodemipyme producto de los créditos otorgados por el Banco Popular, pues la mayoría de la cartera de avales del fondo son asociados a créditos que ha otorgado esa institución.

De este modo, considera que las dos áreas deben llevar a cabo un trabajo conjunto para poder dar seguimiento a esos tres años de vida del crédito y enfocado a Fodemipyme, para ver qué apoyos requieren las pymes.

Por eso, ella siempre ha apuntado al otro componente que tiene ese fondo de enfocar los esfuerzos y las inversiones en los créditos actuales y que se dispare a darle beneficios a nadie que no tenga crédito, dado que son muy pocos los recursos que se manejan en ese fondo y, por ello, debería desarrollarse un modelo de seguimiento con esos recursos.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, dice que es importante considerar lo que menciona la Directora, pero también se trata de balancear, pues se debe entender las particularidades del sector y las limitaciones que tiene para acceder al crédito por no tener garantía, por eso, debe valorarse de una forma diferente y asumirse un nivel de apetito de riesgo, aunque bien documentado y estudiado, es decir, no asumir un apetito antojadizo.

Por tanto, es apropiada la recomendación de la Directora en el sentido de aplicar un seguimiento preventivo y, en el momento en que se materializan algunos elementos, determinar cómo se corrigen en la marcha, para minimizar el número de operaciones que, finalmente, tengan que honrarse. Por eso, tomarán en cuenta lo indicado y lo valorarán con el área del negocio.

Además, cuando se observa los resultados de los operadores, el Banco tiene diferencia en cuanto a la calidad de los avales que no es tan positiva, por eso, ahí existe una oportunidad de mejora si se ve este análisis de una manera holística.

Afirma que las observaciones que permitan mejorar siempre son bienvenidas y, por eso, tomarán nota para mejorar hacia adelante el desempeño de la gestión de estos recursos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el análisis de expedientes de las operaciones con honramiento de aval, a efectos de identificar la posible materialización de riesgos operativos en el proceso de análisis y otorgamiento de crédito. Además, informa sobre la implementación y salida a producción del sistema SAAG.

Lo anterior en atención del inciso 3) del acuerdo 249 de la sesión JDN-5812-2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el análisis de expedientes de las operaciones con honramiento de aval, a efectos de identificar la posible materialización de riesgos operativos en el proceso de análisis y otorgamiento de crédito. Además, informa sobre la implementación y salida a producción del sistema SAAG.

Lo anterior en atención del inciso 3) del acuerdo 249 de la sesión JDN-5812-2021”. (806)
(Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-8-ACD-55-2021-Art-6)

ARTÍCULO 9

8.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para conocimiento, el Informe de Evaluación Semestral (Parcial) CMI-BDP, correspondiente a la gestión del desempeño conglomeral del primer semestre 2021. (Ref.: Acuerdo CCNR-11-ACD-78-2021-Art-5)

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que este punto se caracterizó como informativo porque es un corte; entonces, si lo tienen a bien, recomienda darlo por recibido, o si quieren alguna explicación extra tendrían que sacarlo y posponerlo para otra sesión porque no pueden contar con la participación de la Directora de Capital Humano en este momento.

El Director, Sr. Espinoza Guido, afirma que personalmente no tendría mayor inconveniente en darlo por recibido; sin embargo, hay algunas cosas que llaman la atención en ciertas evaluaciones, para lo cual se remitirá solamente a las áreas de TI, que salen con notas del 100%.

Expresa que o todo está muy bien en TI, o la herramienta de evaluación tiene áreas de mejora importantes.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recomienda posponerlo para una próxima sesión.

El Director, Sr. Espinoza Guido, asegura que lamentablemente no le dio tiempo de revisarlo completamente, pero con una primera ojeada le llamó la atención, esa y otras áreas que tienen cierta discrepancia entre la evaluación institucional y la evaluación de la Gerencia.

Las Sociedades Anónimas sí tienen esa congruencia pero en áreas del Banco no las vio.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, asegura que iba a mencionar lo mismo y esa es la estructuración normal del Cuadro de Mando Integral que ha venido por años.

Concuerda con que hay que mejorarlo porque en el tema de TI claramente, el 100% en gran cantidad de rubros y sabiendo lo que tienen, quiere decir que está muy bien.

Distingue que el indicador apunta a lo que no debería apuntar, que no da valor; entonces, en todo caso es el informe parcial, es el primer corte a junio, así se dice en el informe.

Lo revisará, ajustará lo que corresponda. Ese Cuadro de Mando Integral, en esa forma viene aprobado desde inicio de año, lo cual no quiere decir que no se vaya a proponer una modificación, pero sobre todo lo que se está midiendo es lo que realmente preocupa.

Están totalmente claros del elemento y hay algo que dijo el Sr. Espinoza Guido sobre la Gerencia pero no lo escuchó.

El Director, Sr. Espinoza Guido, aclara que hay algunas evaluaciones y algunos indicadores porcentuales en ciertas áreas del Banco donde no es congruente la evaluación de la Gerencia y la evaluación institucional; sin embargo, cuando se aprecia la calificación de las Sociedades Anónimas sí muestra esa congruencia; por ejemplo, 83%-81%, 62%-65%, ciertas congruencias.

Es un asunto que no debería dar una desviación tan amplia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, puntualiza que específicamente es con la del Banco la que se menciona. Lo vio, así está estructurado, está validado, pero la idea es revisarlo integralmente.

El Director, Sr. Espinoza Guido, sugiere revisarlo para no caer en zonas de confort sabiendo que hay temas de fondo que hay que ajustar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que le queda totalmente claro y se deja la tarea.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que le inquieta que si bien se hace la revisión, ya se tienen tres trimestres del año. Para proponer una modificación debería ser para el próximo periodo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, asegura que tiene razón y explica que esto fue aprobado en el Cuadro de Mando Integral para el año; entonces, ahora es hasta junio, modificarlo ahora puede ser complicado, pero para el otro año deben estructurarlo de un modo de mucho más aporte realmente para la Institución.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone que se valide como debe ser. Por ende, mociona para:

Dar por conocido el Informe de Evaluación Semestral (Parcial) CMI-BDP, correspondiente a la gestión del desempeño conglomeral del primer semestre 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 conocido el Informe de Evaluación Semestral (Parcial) CMI-BDP, correspondiente a la gestión del desempeño conglomeral del primer semestre 2021”. (807)
(Ref.: Acuerdo CCNR-11-ACD-78-2021-Art-5)

ARTÍCULO 10

8.3.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, la nota de la Sra. Rosa Fernández Carvajal, mediante la cual informa su renuncia como Vicepresidenta de la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily y se recomienda que asuma como propietario al Sr. Pedro Jesús Rojas Villafuerte. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-16-ACD-154-2021-Art-8)

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, refiere que se trata de unos casos que llegaron a la Comisión, de miembros que presentan su renuncia, en unos casos son suplentes y el otro es propietario.

Es importante anotar que, en uno de los casos, dado que venían las elecciones de regidores y otros puestos políticos, había unos miembros que eran candidatos y se les hizo la advertencia de una vez sobre lo que dicta el Reglamento de Banco Popular y algunos tomaron la decisión de renunciar. A eso se deben estas renunciaciones propiamente.

Son tres renunciaciones, de Ciudad Neily, Turrialba y Limón. En este caso de Ciudad Neily, la Sra. Rosa Fernández la nombraron regidora; la Sra. María de los Ángeles León es suplente y por situaciones especiales de conectividad decidió renunciar, y el último caso es de la Sra. Mariana Rojas, quien es suplente de Turrialba.

Se presentan a la Junta Directiva a solicitud de la normativa establecida para las Juntas de Crédito Local, donde se indica que las renunciaciones deben ser acogidas por la Junta Directiva Nacional.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

- 1. Dar por recibida la renuncia de la Sra. Rosa Fernández Carvajal, como miembro propietaria de la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily.**
- 2. Nombrar miembro propietario de la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily al Sr. Pedro Jesús Rojas Villafuerte.**
- 3. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a los interesados, así como a la Sucursal y a la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily.**

Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

- “1. Dar por recibida la renuncia de la Sra. Rosa Fernández Carvajal, como miembro propietaria de la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily.**
- 2. Nombrar miembro propietario de la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily al Sr. Pedro Jesús Rojas Villafuerte.**
- 3. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a los interesados, así como a la Sucursal y a la Junta de Crédito Local de Ciudad Neily.**

Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (798)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-16-ACD-154-2021-Art-8)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

8.3.4 La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, la renuncia de la Sra. María de los Ángeles León León, mediante la cual informa su renuncia como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Limón. Se recomienda a la Junta Directiva Nacional aceptar su renuncia y próximamente se estará realizando la propuesta de nombramiento de dicha suplencia. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-16-ACD-153-2021-Art-7)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

- 1. Dar por recibida la renuncia de la Sra. María de los Ángeles León León como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Limón.**
- Próximamente se estará realizando la propuesta de nombramiento de dicha suplencia.**
- 2. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a la interesada, así como a la Sucursal y a la Junta de Crédito Local de Limón.**

Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibida la renuncia de la Sra. María de los Ángeles León León como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Limón.

Próximamente se estará realizando la propuesta de nombramiento de dicha suplencia.

2. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a la interesada, así como a la Sucursal y a la Junta de Crédito Local de Limón.

Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (799)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 12

8.3.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, recomienda a la Junta Directiva Nacional aceptar la renuncia presentada por la Sra. Mariana Rojas Rodríguez como suplente de la Junta de Crédito Local de Turrialba. (Ref.: Acuerdo CPP yJCL-17-Acd-166-2021-Art-5)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibida la renuncia de la Sra. Mariana Rojas Rodríguez como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Turrialba.

Próximamente se estará realizando la propuesta de nombramiento de dicha suplencia.

2. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a la interesada, así como a la Sucursal y a la Junta de Crédito Local de Turrialba.

Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibida la renuncia de la Sra. Mariana Rojas Rodríguez como miembro suplente de la Junta de Crédito Local de Turrialba.

Próximamente se estará realizando la propuesta de nombramiento de dicha suplencia.

2. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a la interesada, así como a la Sucursal y a la Junta de Crédito Local de Turrialba.

Todo lo anterior según lo establecido en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (800)
(Ref.: Acuerdo CPP yJCL-17-Acd-166-2021-Art-5)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita autorización para participar en varias reuniones en la ciudad de Panamá con los Bancos ICBC y BOC los días 14 y 15 de octubre, con salida el día 13 y regreso el 16, con el fin de contar con una correspondencia internacional. (Ref.: Oficio GGC-1379-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, expresa que la autorización que se solicita a la Junta Directiva es para un viaje a ciudad de Panamá, para mantener reuniones con el banco ICBC, que es un banco chino, es de los cuatro bancos más grandes del mundo

y es el banco más grande de China, es un banco estatal reconocido y tiene su sede en Panamá, y estarían buscando la posibilidad de tener corresponsalías con este banco y con banco BOC, que es un banco que no conoce, pero se lo están recomendando como parte del proceso.

Lo que se está haciendo es un acercamiento con ellos, hay una agenda que ya les plantearon, una para el 14 de octubre con ICBC y el día 15 de octubre con BOC Panamá, y las reuniones serían con el Gerente General.

Hay una presentación del Banco Popular, hay una presentación de cada uno de estos bancos y cuál es la cooperación que necesitan a nivel de establecer una relación comercial con ICBC y con el Banco BOC.

Obviamente presentarán al Banco Popular, los números, el grupo y lo que representan en el mercado, la importancia para el Banco Popular de tener la corresponsalía y, desde luego, parte de su debida diligencia será cómo está la situación que se ha manejado a nivel de los procedimientos de la Ley 7786, pero cree que es un acercamiento que los lleva a este proceso.

Si logran establecer una relación comercial con ICBC les potenciaría muchísimo para lo que son las relaciones comerciales que pudieran generar en otras áreas, buscando cooperaciones y conocimiento, porque son entidades que están muy avanzadas en los temas de transformación digital, temas de neobanco, etc., y le parece que sería una muy buena oportunidad además de que si se enfocan hacia la micro, pequeña y mediana empresa, el tener un nivel de corresponsalía para importaciones y exportaciones es muy importante y si pueden hacer alianzas con un banco de este nivel sería un gran aporte al país y a las áreas productivas para potenciar estas cooperaciones.

Estima que es una muy buena oportunidad, van a evaluarla y es la autorización para contactar con estas entidades estos dos días. Se hará acompañar posiblemente por el Director Financiero o del Tesorero para que lo acompañen en este proceso para esta relación.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si la petición sería solamente para el permiso o si incluye la sustitución, es decir, que quede un gerente interino en el Banco.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que el Sr. Juan Francisco Rodríguez quedaría como Gerente interino.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recomienda que se presente el informe de resultados de la visita posteriormente, para ver cómo le fue.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta si el Área de Seguridad se entera cuando sale el Gerente del país, saben su itinerario y demás, por efectos de alguna emergencia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que sí, lo comentará con ellos una vez que esté autorizado para que todos estén coordinados.

Imagina que hay un formato a nivel de acuerdo de Junta Directiva Nacional para esta cobertura y deben informar al área de seguros de que estarán fuera para la cobertura respectiva.

El Director, Sr. Espinoza Guido, no está de más preguntar si hay presupuesto en el Área de Gerencia para esto, imagina que sí.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que sí hay presupuesto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Autorizar la participación del Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en reuniones en la ciudad de Panamá con los bancos ICBC y BOC, los días 14 y 15 de octubre del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Autorizar la participación del Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en reuniones en la ciudad de Panamá con los bancos ICBC y BOC, los días 14 y 15 de octubre del 2021.

OBJETIVO DEL VIAJE

Participar reuniones con los bancos ICBC y BOC para valorar la cooperación que podrían brindar sobre el tema de una corresponsalía internacional y algún otro tipo de negocio que se pueda estimar.

TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL

Se plantea la siguiente agenda, donde se tendrán conversaciones con los gerentes de los bancos ICBC y BOC:

Day 1, 14 Oct, ICBC

3:00 PM. Meeting with ICBC Panama General Manager, Mr. Wan.

Agenda:

- Introduction of Banco Popular.
- Introduction of ICBC, and ICBC Panama.
- Introduction of Banco Popular pain points and the vision for cooperating with ICBC.
- Deep discussion for corresponding cooperation between Banco Popular and ICBC.
- Free discussion for all interested topics.

Day 2, 15 Oct.

3:00 PM. Meeting with BOC Panama General Manager, Mr. Zhang.

- Introduction of Banco Popular.
- Introduction of BOC, and BOC Panama.
- Introduction of Banco Popular pain points and the vision for cooperating with BOC.
- Deep discussion for corresponding cooperation between Banco Popular and BOC.

NOMBRE DEL PARTICIPANTE

Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo.

LUGAR POR VISITAR

Ciudad de Panamá, Panamá.

PERÍODO OFICIAL DE LA GIRA

Del 13 al 16 de octubre de 2021.

Las fechas de salida y de regreso podrán variarse de acuerdo con la disponibilidad de vuelos.

VIÁTICOS

Los que correspondan de acuerdo con la Tabla de Viáticos de la Contraloría General de la República.

OTROS GASTOS

Se autorizan los gastos de transporte aéreo de ida y regreso, además de cualquier costo por traslado terrestre, así como, los traslados desde las terminales aéreas y hacia ellas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos (alquiler de equipo didáctico de apoyo, adquisición y reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas -servicio *roaming*-, faxes oficiales a Costa Rica, gastos correspondientes al uso oficial de servicio de Internet y otros)". (794)
(Ref.: Oficio GGC-1379-2021)

ACUERDO FIRME

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Nombrar Gerente General Corporativo a. i., por el periodo del 13 al 16 de octubre del 2021, al Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Nombrar Gerente General Corporativo a. i., por el periodo del 13 al 16 de octubre del 2021, al Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández”. (796)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta la propuesta del pago de comisiones para el canal Punto BP. (Ref.: Oficio GGC-1166-2021)

Inicia su participación virtual la Jefa de la División de Canales Alternos, Sra. Lorena Blanco Cortés, al ser las **dieciocho horas con cincuenta y tres minutos**.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que se había preparado una presentación mucho más extensa para ubicar el contexto, de dónde están, cómo están, qué están haciendo, pero lo podrían ver en otra sesión con más profundidad.

La Jefa de la División de Canales Alternos, Sra. Blanco Cortés, explica que, como todos saben, el punto BP es todo cliente físico o jurídico del Banco que está afiliado al canal, que ofrece servicios bancarios simples mediante una aplicación móvil y en un ambiente web, con el fin de brindar mayor accesibilidad y facilidades a los clientes para la recaudación de transacciones y que el cliente no tenga que trasladarse a una oficina comercial.

Los servicios que se ofrecen en el punto BP son depósitos de cuenta, pago de tarjeta de crédito, pago de préstamos, y el nuevo servicio que se desea aprobar el día de hoy es el pago de servicios públicos y privados. Próximamente estarán con retiros de efectivo y con la solicitud de crédito organizaciones sociales.

Se ha tenido un crecimiento bastante acelerado en el canal a pesar de las condiciones económicas de los comercios afiliados y de la pandemia, han venido creciendo bastante bien y rápidamente. También el monto transado ha venido creciendo considerablemente.

Están esperando aprobar una comisión para salir con una campaña fuerte de punto BP e incorporar el nuevo servicio de pago de servicios públicos y privados.

El año pasado hubo un repunte porque, efectivamente, se hizo una campaña que los llevó a tener una mayor transaccionalidad.

Con respecto del proyecto, en términos generales, no van a entrar en detalle. Desde el primer año de operación el proyecto generó utilidad, están en el segundo año de operación también con una utilidad. El VAN es de ₡633 millones y la TIR es de 55% y esperan recuperar la inversión el próximo año.

En relación con el criterio de la División de Planificación y Análisis Financiero, ellos determinan que tiene un impacto positivo, la comisión que se paga actualmente a los puntos BP es de ₡350 y consideran que determina un impacto positivo de la inversión en los resultados proyectados y en los indicadores financieros de rentabilidad patrimonial, eficiencia operativa y utilidad neta, al otorgar un punto por cada transacción exitosa que sea financiera o no financiera, siempre que el punto BP realice a terceros, lo anterior por concepto de retribución económica.

Asimismo, cada punto tendrá un valor de ₡350.

Con respecto de la comisión de pagos de servicios públicos y privados, lo que se vio con la Dirección Financiera mediante un criterio emitido por ellos es establecer un rango de pago de comisión entre los ₡50 y ₡600, para lo cual estarían proponiendo una comisión de al menos ₡204.

Añade que este esquema les permite tener un análisis del comportamiento transaccional y a la vez estar monitoreando la comisión de acuerdo con el comportamiento del mercado.

Con esta comisión estarían pagando un 80% de lo que reciben como Banco al comercio afiliado y estarían obteniendo una utilidad de un 20%.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que el acuerdo 2620 de Sugef, que es el Reglamento de Corresponsales no Bancarios, establece la importancia de contar con una política cuando se van a dar estos temas. El Banco la tiene y regula ahí todo lo que tiene que ver con el pago a terceros de puntos BP.

Hay un elemento que sería importante incluir y es el tema de las comisiones, y su sugerencia es agregar un punto adicional a este acuerdo donde se remita a la Comisión de Asuntos Jurídicos la inclusión de los temas de comisiones en el Reglamento de Pago a Terceros de puntos BP, para el futuro.

Esa es su propuesta muy puntual.

El Director, Sr. Campos Conejo, tiene dos consultas muy rápidas, una es si tiene una fecha de revisión o un periodo de alcance las propuestas de modificación a las comisiones a las cuales se está dirigiendo y si tienen contenido presupuestario. De ser así, cuál sería ese presupuesto en este rubro.

La Jefa de la División de Canales Alternos, Sra. Blanco Cortés, responde que las comisiones se están revisando con frecuencia trimestral de acuerdo con el mercado y de acuerdo también con las proyecciones de colocación y de montos transados que estén realizando, y hay un presupuesto asignado anualmente, en este momento la Subgerencia General de Operaciones es la que paga estas Comisiones, no es la Subgerencia General de Negocios, ellos son los que realizan el proceso de conciliación y liquidación y aproximadamente, el presupuesto ronda los ¢60 millones anuales.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibidos los oficios GGC-1166-2021, SGN-2305-2021 y SGN-2367-2021, por medio de los cuales se presenta la propuesta del pago de comisiones para el canal Punto BP.

2. Ratificar la propuesta de comisión de ¢350,00 brutos por cada transacción exitosa para los servicios del Canal Punto BP para clientes nuevos y existentes, basada en el estudio de factibilidad financiera AIFR-080-2018.

3. Dar por aprobada la propuesta de comisión para el servicio “Pago de Servicios Públicos y Privados en Punto BP” en un rango de entre ¢50,00 y ¢600,00 brutos por transacción basada en el estudio de factibilidad financiera AEF-065-2021.

4. Delegar en la Gerencia General Corporativa y la Subgerencia General de Negocios la autorización para definir la comisión para el servicio “Pago de Servicios Públicos y Privados en Punto BP” conforme al rango aprobado.

Lo anterior en cumplimiento de lo señalado en el artículo 4 inciso e) del acuerdo Sugef 26-20 Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibidos los oficios GGC-1166-2021, SGN-2305-2021 y SGN-2367-2021, por medio de los cuales se presenta la propuesta del pago de comisiones para el canal Punto BP.

2. Ratificar la propuesta de comisión de ¢350,00 brutos por cada transacción exitosa para los servicios del Canal Punto BP para clientes nuevos y existentes, basada en el estudio de factibilidad financiera AIFR-080-2018.

3. Dar por aprobada la propuesta de comisión para el servicio “Pago de Servicios Públicos y Privados en Punto BP” en un rango de entre ¢50,00 y ¢600,00 brutos por transacción basada en el estudio de factibilidad financiera AEF-065-2021.

4. Delegar en la Gerencia General Corporativa y la Subgerencia General de Negocios la autorización para definir la comisión para el servicio “Pago de Servicios Públicos y Privados en Punto BP” conforme al rango aprobado.

Lo anterior en cumplimiento de lo señalado en el artículo 4 inciso e) del acuerdo Sugef 26-20 Reglamento sobre las operaciones y prestación de servicios realizados por medio de corresponsales no bancarios”. (795)

ACUERDO FIRME.

Finaliza su participación virtual la Jefa de la División de Canales Alternos, Sra. Lorena Blanco Cortés, al ser las **diecinueve horas con un minuto.**

ARTÍCULO 15

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que quedan dos puntos de la Gerencia General; por ende, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5863 hasta las 7:08 p. m., a fin de concluir los puntos agendados para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5863 hasta las 7:08 p. m., a fin de concluir los puntos agendados para esta sesión”. (801)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 16

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRCH-1359-2021 de la Dirección de Capital Humano, en el cual se informa que se procedió con el traslado de dos funcionarias de oficinas comerciales para la atención de alertas, asignando un recurso por suplencia para cada Agencia (Tibás y Escazú). Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5849,-Ac.d.643-Art.13. (Ref.: Oficio GGC-1246-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, manifiesta que esto es para dar por atendido el acuerdo dado que en el oficio DIRCH-1359-2021, de la Dirección de Capital Humano, se informa que se procedió con el traslado de estas dos funcionarias de oficinas comerciales para la atención de alertas, asignando un recurso para suplencias en las agencias de Tibás y de Escazú y de este modo se refuerza el equipo que estará generando las alertas.

Se había autorizado cinco plazas, faltaban dos, y ya con esto se completó el equipo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-1246-2021, el cual adjunta el oficio DIRCH-1359-2021 de la Dirección de Capital Humano, en el cual se informa que se procedió con el traslado de dos funcionarias de oficinas comerciales para la atención de alertas, asignando un recurso por suplencia para cada Agencia (Tibás y Escazú).

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5849-Acd.643- Art.13.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-1246-2021, el cual adjunta el oficio DIRCH-1359-2021 de la Dirección de Capital Humano, en el cual se informa que se procedió con el traslado de dos funcionarias de oficinas comerciales para la atención de alertas, asignando un recurso por suplencia para cada Agencia (Tibás y Escazú).

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5849-Acd-643-Art-13”. (808)

ARTÍCULO 17

8.4.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el criterio institucional del Proyecto de Ley 22.607 Proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Competitividad Territorial para promover la atracción de inversiones fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM). (Ref.: Oficio GGC-1296-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que este oficio se estaría remitiendo a la Comisión Permanente Ordinaria de Gobierno y Administración, que les envía en consulta el proyecto de ley 22.607, que se denomina Proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Competitividad Territorial para promover la atracción de inversiones fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM).

Estrían atendiendo de este modo la solicitud que se les envía. En resumen, lo que se plantea es que para fortalecer el empleo fuera de la Gran Área Metropolitana, que en algunas áreas -y puntualmente excluyen otras que ya están desarrolladas-, plantean que durante ese periodo lo que tiene que ver directamente con el Banco Popular es que estas empresas no tengan la obligación de pagar el porcentaje del 0,25% de cargas sociales, lo cual tiene un impacto a nivel del patrimonio del Banco.

Están mencionando que si bien el proyecto tiene una visión de ayudar al desarrollo de las zonas, que esta reforma tiene un impacto para el Banco Popular en el sentido de que la fuente de sus recursos y la fuente de capitalización, y fue creado con propósitos específicos para promover el beneficio social, el apoyar a las empresas, a las micro, pequeñas y medianas empresas, y que esto vendría a descapitalizarlos.

Además, están planteando una oposición al proyecto en la forma en que está planteado debido a las características del Banco, a los múltiples proyectos que están impactando y además, la contribución que el Banco Popular ya hace desde el punto de vista de los fondos especiales, de Fodemipyme, del Impuesto sobre la Renta, de la Comisión Nacional de Emergencias, etc.

Ese es el fundamento para pedir, de manera respetuosa, que se consideren las consecuencias jurídicas y los señalamientos de riesgo que se han hecho. Incluso, la calificadora también lo plantea como una de las amenazas y en esa línea, la posición del Banco sería no estar de acuerdo con este proyecto de ley en lo que refiere al Banco Popular.

Esto es, en resumen, lo que estarían respondiendo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, estima que está muy bien justificado el planteamiento, es una amenaza latente y deben seguir fortaleciendo el trabajo del Banco para minimizar esos comentarios. Por ende, mociona para:

Dar por recibido el criterio institucional del Proyecto de Ley 22.607 Proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Competitividad Territorial para promover la atracción de inversiones fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM).

Lo anterior, de conformidad con lo indicado en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública y apartados 5 y 6 del Procedimiento para la atención de requerimientos de información internos y externos por parte de la estructura de gobierno corporativo de la Institución.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el criterio institucional del Proyecto de Ley 22.607 Proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Competitividad Territorial para promover la atracción de inversiones fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM).

Lo anterior, de conformidad con lo indicado en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública y apartados 5 y 6 del Procedimiento para la atención de requerimientos de información internos y externos por parte de la estructura de gobierno corporativo de la Institución”. (809)
(Ref.: Oficio GGC-1296-2021)

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5864

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA 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 **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y CINCO MINUTOS** del **LUNES ONCE DE OCTUBRE 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 la Subsecretaría General a. i., Sra. Andrea Castillo Gonzalo. Ausente con permiso: el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Se comprueba el cuórum.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5862.

3.- Correspondencia.

3.1.- La Operadora de Planes de Pensiones Complementarias extiende una felicitación a la Sra. Grace Badilla López y al Sr. Francisco Cruz Marchena por la reelección como Presidenta y Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional para el periodo 2021-2022. (Ref.: Oficios SJDN-1057-2021 y SJDN-1058-2021)

3.2.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el proyecto de reforma al *Reglamento sobre el procedimiento de intercambio de información entre la Sugef y la Sugeval para efectos del IOSCO-MMOU*. (Ref.: Oficio CNS-1692/08)

4.- Asuntos de Presidencia.

Actualización de la calendarización de temas de Junta Directiva Nacional, correspondiente al mes de octubre.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

7.1.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para análisis, el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al tercer trimestre de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-36-ACD-298-2021-Art-6)

7.2.- El Sr. Mauricio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, adjunta el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2079-2019 con corte al 30 de setiembre de 2021. (Ref.: Oficio DIRCR-562-2021)

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3. Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local

8.3.2.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda a la Junta Directiva Nacional aprobar la propuesta de la Política “Compra por cesión de cartera de crédito”. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-17-ACD-164-2021-Art-3)

8.3.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, la justificación del atraso en los cronogramas de los Planes de acción de Experiencia al Cliente, de Valor Social, de Valor Ambiental, de Procesos y Estructuras, y el de Digitalización y TI, además de las propuestas de cronograma. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-17-ACD-168-2021-ART-7)

8.4. Gerencia General Corporativa.

8.5. Sociedades Anónimas.

8.6. Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios”.

La Presidenta, Sra. Badilla López, informa que la Gerencia General Corporativa solicitó que el punto 8.3.2 que se excluyera del orden del día.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, manifiesta que en el punto 8.3.2 se están estableciendo unas políticas para la compra de cartera de crédito, lo cual ya se vio en la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, pero de acuerdo con la Sugef 2-10, hace falta que el punto sea visto por el Comité Corporativo de Riesgo. Solicita excluir el punto para canalizarlo a través del Comité Corporativo de Riesgo.

La Directora, Sr. Fernández Garita, señala que le llama la atención esta política, ya que el Banco tenía experiencia en la compra y cesión de cartera, por lo que solicita que se revise a lo interno para tener una política que no deje nada pendiente y que se retome lo que estaba anteriormente.

Recuerda que el Banco compró el Banco Federado y compró cartera de Bancrédito, pues parece que esta es una política como si fuera por primera vez, cuando realmente no es así, por lo tanto solicita que se revise si las juntas directivas anteriores han aprobado alguna política para no salir con algo nuevo o que se derogue esa política y se establezca esta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que ya se revisó, pero se puede repasar y dejar constando en el documento, a fin de que haya tranquilidad al respecto. Efectivamente ya se han hecho varias compras de cartera anteriormente.

Se aprueba el orden del día con la modificación señalada.

ARTÍCULO 2

Aprobación del acta de la sesión ordinaria 5862.

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

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5862, celebrada el 4 de octubre del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5862, celebrada el 4 de octubre del 2021”. (815)

ARTÍCULO 3

3.1.- La Operadora de Planes de Pensiones Complementarias extiende una felicitación a la Sra. Grace Badilla López y al Sr. Francisco Cruz Marchena por la reelección como Presidenta y Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional para el periodo 2021-2022. (Ref.: Oficios SJDN-1057-2021 y SJDN-1058-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibidos los oficios SJDN-1057-2021 y SJDN-1058-2021, mediante los cuales la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias extiende una felicitación a la Sra. Grace Badilla López y al Sr. Francisco Cruz Marchena por la reelección como Presidenta y Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional para el periodo 2021-2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibidos los oficios SJDN-1057-2021 y SJDN-1058-2021, mediante los cuales la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias extiende una felicitación a la Sra. Grace Badilla López y al Sr. Francisco Cruz Marchena por la reelección como Presidenta y Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional para el periodo 2021-2022”. (816)

ARTÍCULO 4

3.2.- El Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el proyecto de reforma al *Reglamento sobre el procedimiento de intercambio de información entre la Sugef y la Sugeval para efectos del IOSCO-MMOU*. (Ref.: Oficio CNS-1692/08)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el oficio CNS-1692/08, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el proyecto de reforma al *Reglamento sobre el procedimiento de intercambio de información entre la Sugef y la Sugeval para efectos del IOSCO-MMOU*.

Lo anterior se presenta con fundamento en el artículo 361 inciso 2) Ley No. 6227 General de la Administración Pública.

2. Instruir a la Administración para que responda el oficio CNS-1692/08, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el proyecto de reforma al *Reglamento sobre el procedimiento de intercambio de información entre la Sugef y la Sugeval para efectos del IOSCO-MMOU*.

Asimismo, deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta brindada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio CNS-1692/08, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el proyecto de reforma al *Reglamento sobre el procedimiento de intercambio de información entre la Sugef y la Sugeval para efectos del IOSCO-MMOU*.

Lo anterior se presenta con fundamento en el artículo 361 inciso 2) Ley No. 6227 General de la Administración Pública.

2. Instruir a la Administración para que responda el oficio CNS-1692/08, mediante el cual el Sr. Jorge Monge Bonilla, Secretario del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta el proyecto de reforma al *Reglamento sobre el procedimiento de intercambio de información entre la Sugef y la Sugeval para efectos del IOSCO-MMOU*.

Asimismo, deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta brindada”. (810)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

4.- Asuntos de Presidencia.

Actualización de la calendarización de temas de Junta Directiva Nacional, correspondiente al mes de octubre.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que la propuesta es suspender la sesión del próximo miércoles en el entendido de que si se necesita habilitar alguna fecha se pueda conversar y realizar la sesión que no se hará.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recuerda que la vez anterior cuando se quiso hacer lo mismo, la Auditoría dijo que no se podía, ya que se señaló que se debía trasladar la sesión.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aclara que lo que no se puede hacer es una sesión extraordinaria.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice que se estaría trasladando, pues la sesión estaría fuera de los lunes y de los miércoles.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que eventualmente, si se requiere hacer una sesión, se tomará el acuerdo.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que no le parece, pero no tiene problema con tomar el acuerdo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibida la actualización de la calendarización de temas de Junta Directiva Nacional, correspondiente al mes de octubre del 2021.

2. Suspender la sesión programada para el miércoles 13 de octubre del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibida la actualización de la calendarización de temas de Junta Directiva Nacional, correspondiente al mes de octubre del 2021.

2. Suspender la sesión programada para el miércoles 13 de octubre del 2021”. (811)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

5.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que hace más de un mes ella había pedido un informe del estado de las disposiciones o recomendaciones que dio la Auditoría Interna en el informe AIRI 20-20, y todavía no se ha presentado. Por lo tanto, quiere saber cómo se está al respecto, a fin de que no llegue una nota de advertencia de la Auditoría Interna por incumplimiento de alguna de las recomendaciones.

Le gustaría saber cómo está la Junta Directiva, si está cumpliendo o no, si se tiene plazo al respecto.

La Subsecretaria General a.i., Sra. Castillo Gonzalo, dice que ella está buscando la sesión, pues ella tuvo la oportunidad de preparar el documento en coordinación con el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 7

5.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, recuerda que en una de las actas anteriores había un compromiso de la Gerencia General Corporativa de presentar la actualización del plan de gestión tributaria, lo cual había quedado pendiente. Además, había una fecha que se había sugerido. Quizá por saturación de la agenda no se ha podido ver, pero le parece que es un punto importante para no perder de vista ese tema que podría generar algún tipo de estimaciones. Se había quedado en revisar a fondo ese asunto.

Por otra parte, respecto a la actividad del viernes a la que invitó el Directorio de la Asamblea de Trabajadores, le parece que en términos generales la rendición de cuentas fue bastante profusa y detallada, pues los temas relevantes quedaron bien claros desde el punto de vista de las exposiciones que hicieron tanto la Sra. Grace Badilla López como el Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

Destaca la invitación que hace el Directorio a toda la Junta Directiva y no solo a los directores electos por la Asamblea de Trabajadores. Le parece que es una bonita actividad con una buena participación y con comentarios adecuados. Además, hay que destacar la relación con la población delegada como representante de los dueños, a pesar de la situación tan complicada que se vive por la que no se vislumbra hacer una actividad presencial de esa naturaleza, pero mantenerse en contacto con ellos es algo que se debe destacar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, en cuanto a la actualización del plan de gestión tributaria, manifiesta que él está casi seguro de que ya firmó el documento, pero lo va a revisar, a fin de ver todavía está dentro de los temas pendientes.

ARTÍCULO 8

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta sobre el viaje a Panamá que tendrá el Sr. Marvin Rodríguez Calderón y sobre el avance respecto al fondo de avales.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, recuerda que estaba autorizado por la Junta Directiva Nacional un viaje a Panamá para este miércoles 13 de octubre, a fin de llevar a cabo reuniones con dos bancos, pero cambiaron las reglas a partir de octubre y se está pidiendo para ingresar a Panamá una certificación de vacunación contra el COVID 19, lo cual conlleva diez días con los trámites internos locales. Dado que su viaje estaba acordado, solicita a la Junta Directiva que se tome nota de esta situación, que la Administración está haciendo los trámites respectivos y está reagendando la cita con esos bancos para la próxima semana.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, comenta que lo correcto es que se debe modificar el acuerdo, el cual contemplaba una serie de fechas específicas cuando se iba a realizar el viaje. Se debe revocar o dejar sin efecto el acuerdo por las condiciones sanitarias de Panamá, y hacer mención de que la Administración hará una nueva solicitud cuando se tenga la fecha determinada.

La Directora, Sra. Fernández Garita, considera que la solicitud ya fue hecha, lo que corresponde es autorizar el viaje y que después se indiquen las fechas, pero revocar el acuerdo y volverlo a tomar es innecesario.

La Presidenta, Sra. Badilla López, dice que ella piensa al igual al respecto, por lo que pregunta si el acuerdo se puede dejar suspendido.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, aclara que él lo dice por lo riguroso de los trámites internos en cuanto a reservaciones y seguros.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice que lo único que se modifica es la fecha, de modo que se debe decir que se mantiene la autorización del viaje, pero que la Administración informará sobre la nueva fecha.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, coincide en el hecho de que no es necesario tomar otra vez el acuerdo, sino que se pospone su salida.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

En virtud de los cambios en las medidas sanitarias de ingreso a Panamá por la pandemia COVID-19, se aplaza el viaje aprobado al Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, programado para los días 14 y 15 de octubre del 2021.

Se mantiene la autorización para el viaje y el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, informará posteriormente las nuevas fechas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“En virtud de los cambios en las medidas sanitarias de ingreso a Panamá por la pandemia COVID-19, se aplaza el viaje aprobado al Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, programado para los días 14 y 15 de octubre del 2021.

Se mantiene la autorización para el viaje y el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, informará posteriormente las nuevas fechas”. (812)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, informa que se ha venido trabajando a nivel de la Asamblea Legislativa y del grupo que ha venido trabajando con el proyecto de ley sustitutivo al proyecto actual del fondo de avales, ya hay un texto consensuado entre varias fracciones, donde se establece al Sistema de Banca para el Desarrollo como fiduciario en sustitución del Banco Centroamericano de Integración Económica, que era el que estaba en el proyecto aprobado por la Comisión de Asuntos Hacendarios, y se establece como unidad ejecutora al Fodemipyme. Es un monto bastante importante por US\$270 millones, y se establecen todas las condiciones del consejo rector y del director ejecutivo del fondo de avales.

El proyecto está bastante bien estructurado y hay unas nociones que deberán verse, pues se está solicitando que la unidad ejecutora sea el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD). Ese es el estado y parece que hay consenso en que el SBD sea el fiduciario y el Fodemipyme sea la unidad ejecutora.

La Directora, Sra. Fernández Garita, comenta que le parece bien como se está llevando el asunto, pero si la unidad ejecutora es el Fodemipyme, se debe pensar que el Banco no podría hacer uso del Fondo de Avales, pues si el Banco es administrador de ese fondo, no puede ser juez y parte.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que es así, pues es un punto que toca el proyecto. Inicialmente, cuando eran dos unidades ejecutoras se había establecido que cuando fuera el Banco, lo resolviera el SBD como unidad ejecutora. Ahora quedó que fuera el fiduciario el que resuelva los casos del Banco Popular para evitar el conflicto de interés.

ARTÍCULO 10

5.- Asuntos de Directores

La Directora, Sra. Fernández Garita, externa las disculpas por no haber acompañado a la Junta Directiva Nacional el viernes anterior, dado que tenía una situación de salud que debía atender.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica a la Sra. Fernández Garita que no debe preocuparse pues hubo una buena representación.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, se disculpa también, pues hay situaciones especiales que se les salen de las manos y el viernes fue uno de esos casos, además, señala que justificará su ausencia de manera formal.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reitera que siempre hace falta la presencia de todos, pues mencionó muchas veces que eran una Junta Directiva muy cohesionada y que trabajan muy de la mano y con mucha preocupación por apoyar a la Administración para sacar esos temas del Banco. No obstante, indica que estuvieron los cinco directores restantes, por lo que la Junta Directiva estuvo bien representada y es comprensible que no hayan podido participar.

La Subsecretaria General a.i., Sra. Castillo Gonzalo, indica que el tema relacionado con el informe que se le solicitó a la Secretaría General, respecto a la atención de las recomendaciones del informe de Auditoría, AIRI-02-2020, se presentó en la sesión 5858 y se tomó un acuerdo en el que se dio por recibido el informe.

Además, es importante mencionar que en ese informe se detalló la forma en la que se atendió cada una de las recomendaciones.

ARTÍCULO 11

7.1.- El Comité Corporativo de Riesgo remite, para análisis, el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al tercer trimestre de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-36-ACD-298-2021-Art-6)

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que este es un informe que se trae cada trimestre a la Junta Directiva y como en el Comité se va conociendo el informe mensual, este informe trimestral es justamente la acumulación de estos informes.

Al ser las **diecisiete horas con cinco minutos** ingresa la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín.

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín, manifiesta que el informe se presenta corresponde al tercer trimestre, lo cual fue remitido mediante el oficio ACUN-268-2021.

Indica que las actividades que ha venido realizando el Área de Cumplimiento Normativo están agrupadas en tres actividades principales: actividades de prevención o fomento de cultura, acciones de monitoreo para determinar el nivel de cumplimiento y de implementación de las normas a lo interno de las cinco empresas del Conglomerado y actividades de seguimiento a algunas acciones de corrección.

En ese sentido, manifiesta que la temática se repite en las cinco empresas y lo que cambia son las evaluaciones. En lo que al Banco se refiere, en este período se evaluó la implementación de normas nuevas correspondientes al trimestre anterior. Indica que reconoce el esfuerzo que vienen haciendo las áreas de la Administración, pues respecto a las normas que se habían identificado como nuevas hay evidencia de implementación de un 100%.

En temas de normas laborales se alcanza un nivel de cumplimiento del 100%. Detalla que se generaron algunas recomendaciones con el afán de buscar mejores prácticas y no necesariamente porque haya incumplimientos sobre ese aspecto.

Igualmente, se le ha venido dando seguimiento a los eventos que se reportan en el sistema de riesgo denominado OpRisk. Menciona que hay tres áreas que tienen una tendencia creciente en la cantidad de eventos registrados relacionados con el tema de la Política Conozca a su Cliente, con la normativa relacionada a crédito y temas de contratación administrativa especialmente.

Manifiesta que en este trimestre correspondía aplicar el indicador del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio. Especifica que ese es un indicador que corresponde a mejores prácticas, por lo que, cuando se ve una nota de un 77%, lo que se hace es que se evalúan 100 indicadores que vienen dados por una guía que elaboró el departamento de justicia de los Estados Unidos, que tiene como fin determinar qué tan madura está una empresa en materia de cumplimiento normativo. Es decir, sobre esos 100 indicadores se tiene un 77% de mejores prácticas adoptadas.

Puntualiza que este año la nota mínima por alcanzar era de un 70 y el Banco en este caso la está sobrepasando. Igualmente se generan recomendaciones sobre temas que podrían contribuir a acortar la brecha, siendo que el próximo año, a setiembre, la nota por alcanzar es un 80%, por lo cual ya se está cerca. Explica que esto no tiene que ver con incumplimiento, sino con cómo la organización ha ido alineando diferentes aristas para lograr un cumplimiento normativo de niveles de marcos internacionales.

A nivel de la Operadora de Pensiones el ejercicio se repite pues hay un tema de identificación de normas nuevas. Igualmente, se hizo la evaluación de normas laborales y el nivel de cumplimiento detectado es de un 100%. Comenta que se aplicó la autoevaluación de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio y la nota alcanzada fue muy buena, de un 92%

Explica que este tipo de evaluaciones les permite atender requerimientos como los de la Ley 9699, en el que se les pide tener un marco de prevención y un programa completo integra muchas áreas. En la nota del 92% se puede ver que la Operadora ha logrado alinearse a nivel del Conglomerado en temas como gestión de riesgo, documentación interna, procesos de formación, procesos de seguimiento de juicios, funcionamiento de la primera línea y acciones de la Administración. Indica que alcanzar este nivel en este tipo de prácticas vale un reconocimiento.

En el tema del Puesto de Bolsa igualmente se aplica lo que tiene que ver con la identificación de normas nuevas, se hace la evaluación de normas laborales, con un nivel de cumplimiento del 100%, se aplica la autoevaluación de madurez que igualmente alcanza un 92% y ya realmente el Puesto de Bolsa venía en un nivel superior a 90% desde el año pasado.

Con Popular SAFI también se está en el tema de identificación de normas nuevas y se hizo la evaluación de normas laborales. Señala que ahí hay algunos elementos que requieren ser ajustados, pero hay una nota de un 93%. Indica que las oportunidades de mejora se centran en el tema de leyes y reglamentos, normativa interna, eventos de riesgo e información para entes reguladores a nivel nacional. Es decir, hay oportunidades de mejora, pero la nota es bastante satisfactoria. En la evaluación de madurez, la nota alcanzada por Popular SAFI es de un 90%. Observa que las cinco empresas vienen haciendo un esfuerzo importante.

En la Corredora de Seguros, en temas laborales hay un cumplimiento bastante alto y hay algunas oportunidades de mejora o temas de mejores prácticas que se pueden ajustar, pero lo que la ley pide se está atendiendo tal cual.

En la autoevaluación de madurez se obtuvo una nota de un 89% y ya hay planes de acción que se están llevando a cabo y se ha tenido el apoyo de la administración para lo que viene el próximo año.

Menciona que el objetivo del presente año era de un 70% y se puede ver cómo las 5 empresas han logrado superarlo. Igualmente, en este periodo ha sido publicado lo que se denomina Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción y uno de los objetivos de este grupo de trabajo tiene que ver con lograr acuerdos para luchar contra la corrupción en Costa Rica.

Indica que hay una segunda pandemia, más allá del COVID, y tiene que ver con temas de corrupción, tanto a nivel país como a nivel internacional. Señala que algo que está aflorando tiene que ver con casos realmente grandes y que afectan la reputación de cualquier organización.

Detalla que la estrategia se denomina EDNIP y representa el primer esfuerzo del país por contar con una herramienta que articule y potencie aquellas iniciativas que realizan las entidades sobre ética, integridad y anticorrupción.

Manifiesta que cuando se habla de temas de combate a la corrupción, se habla de sostenibilidad de la organización. Expresa que en el momento en el que se encuentran, esto va más allá de los temas numéricos, pues realmente las mayores preocupaciones que tienen los empresarios a nivel mundial tienen que ver con los impactos que puede tener su reputación por decisiones contra la ética, integridad o bien la corrupción que se genere a lo interno de la organización.

Comenta que esto es parte de lo que se tiene que empezar a gestionar, cada uno desde su puesto de trabajo. Indica que en este caso esto se compone de cinco ejes: el primer eje es un modelo de gobernanza, el cual contempla temas como la Política Nacional anticorrupción, y dentro de los alcances que establece hay reformas legales para buscar un margen sancionatorio más estricto que el vigente.

En el segundo eje se trabaja la parte de la cultura, la promoción de la ética, el reclutamiento por idoneidad, inducción y capacitación continua del personal y fortalecimiento del régimen disciplinario.

En el tercer eje se abarca el fortalecimiento de mecanismos de participación y control, sistemas de denuncia y protección de denunciantes, así como educación para la participación e integridad. Indica que estos temas se encuentran alineados a los requerimientos que se tienen en la Ley 9699. Indica que para cada uno de los elementos y componentes que pide esta estrategia el Banco ya tiene acciones que ha venido evaluando. Ahora bien, esto se debe complementar y fortalecer, pero realmente ese es el modelo que aspira a implementar Costa Rica.

El cuarto eje habla de fortalecer el marco de contratación pública, simplificar trámites, normar temas de conflictos de interés, cabildeo, soborno y tráfico de influencias, así como establecer programas de integridad en el sector público y privado.

Sobre el ítem 4.2, referido a simplificación de trámites, indica que uno de los temas en los que coinciden los ponentes internacionales en materia de corrupción tienen que ver con que aquellos trámites que se vuelven engorrosos y difíciles para los usuarios son el caldo de cultivo para la generación de acciones de corrupción. Así pues, cuando se quisiera combatir la corrupción de una manera muy eficiente, más allá de todo el tema de cultura, se tendría que empezar a revisar cuáles son los trámites, cuánto duran esos trámites y cuánto respecto a la competencia y cuán dispuesto estaría un cliente desesperado o alguno de los grupos interesados en proponer actos indebidos para lograr ese servicio.

Así pues, un buen punto, que no solo le sirve a nivel de cumplimiento normativo, sino que le sirve a nivel de negocio, tiene que ver con revisar qué trámites se tienen y cuánto tardan esos trámites.

En el quinto eje se tiene el aspecto de promoción de la transparencia y en este caso se busca la apertura de datos de carácter público, fortalecimiento de transparencia, rendición de cuentas y el tema de simplificación de trámites a la ciudadanía.

Comenta que con esto concluye su presentación.

Al ser las **diecisiete horas con diecisiete minutos** se retira la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular (CFBPDC) correspondiente al tercer trimestre del 2021, en apego a lo establecido en el artículo 37, inciso 37.3 del acuerdo SUGEF 16-16 (Reglamento sobre Gobierno 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:

“Dar por recibido el Informe de Cumplimiento Normativo del Conglomerado Financiero Banco Popular (CFBPDC) correspondiente al tercer trimestre del 2021, en apego a lo establecido en el artículo 37, inciso 37.3 del acuerdo SUGEF 16-16 (Reglamento sobre Gobierno Corporativo)”. (817)
(Ref.: Acuerdo CCR-36-ACD-298-2021-Art-6)

ARTÍCULO 12

7.2.- El Sr. Maurilio Aguilar Rojas, Director Corporativo de Riesgo, adjunta el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2079-2019 con corte al 30 de setiembre de 2021. (Ref.: Oficio DIRCR-562-2021)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que este es un informe de seguimiento. Recuerda que la Sugef había hecho un piloto en el 2019 en el cual había valorado varias áreas y les había solicitado que de manera trimestral la Junta Directiva conociera el avance de los planes para cerrar esas brechas u oportunidades de mejora.

Comenta que el informe tenía un total de 14 puntos, divididos en temas de gobierno corporativo, tema de riesgo y temas de control interno, en temas de planificación estratégica y en temas de madurez institucional, que se refería fundamentalmente a las sinergias de negocio entre el grupo del Conglomerado.

Al 30 de septiembre pasado se había cumplido con 12 de los ítems y hay 2 en proceso. Indica que cada uno de esos ítems incluía un conjunto de actividades. De hecho, el total de actividades que en su momento se definieron eran 99 actividades que estaban distribuidas en cada uno de los cinco puntos que venían en el informe. A la fecha, se tiene cumplidas 96 de las 99 actividades y 3 por cumplir.

En el caso del plan de gobernanza se tienen dos actividades en proceso. Una de ellas tiene como fecha de cumplimiento el 31 de diciembre, que tiene que ver con la ejecución de la asesoría que realizó KPMG, en donde se identificaron las brechas entre las mejores prácticas y los elementos que caracterizan el sistema de gobernanza del Banco.

Menciona que la empresa presentó el cronograma el 1 de junio y dicho informe fue conocido a nivel de la Junta Directiva.

La otra actividad tiene que ver con el plan de implementación de las acciones y oportunidades de mejora que está para el 31 de marzo. Indica que el viernes pasado se vio el ajuste del cronograma por parte de la empresa externa, en la cual se detallan las actividades a cumplir en los próximos 5 meses. Además, recuerda que la Junta Directiva conformó un grupo *ad hoc*, en el que se le da seguimiento a la implementación de estos planes.

El otro aspecto que estaba pendiente tiene que ver con la implementación de oportunidades de mejora en los modelos de riesgo. Comenta que lo primero que se había señalado aquí es que los modelos debían ser revisados por una entidad externa. Explica que ellos incorporaron en el contrato con los auditores externos la revisión de los modelos de riesgos, los cuales fueron valorados y surgieron una serie de

oportunidades de mejora a estos, los cuales estarían incorporando en el proceso mismo de revisión del Manual de Riesgos, con fecha al 31 de diciembre próximo.

En resumen, hay tres actividades que están en proceso y a tiempo y con esto se estaría cumpliendo el plan que la Junta Directiva presentó a la Sugef con el fin de atender esas oportunidades de mejora.

La Presidenta, Sra. Badilla López, externa que esto es muy satisfactorio y señala que se siente más tranquila con todo el proceso de Gobierno Corporativo y todo el trabajo que se viene realizando, gracias a la forma en la que la Junta Directiva Nacional ha tomado el tema, pues lo ha asumido con mucha responsabilidad.

Recuerda que el viernes anterior se corrigió el cronograma y se espera que en los próximos 5 meses ya se tengan bastantes acciones implementadas en este sentido. Obviamente hay que hacer todo un trabajo para poder implementarlo.

Seguidamente mociona para:

1. Dar por recibido el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2079-2019 con corte al 30 de setiembre de 2021.

Lo anterior en atención al oficio SGF-2613-2019 del 29 de agosto del 2019 y de conformidad con el acuerdo 548 de la sesión 5656 de la Junta Directiva Nacional.

2. Instruir a la Secretaría General para que se remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras”.

La Directora, Sra. Villegas Rojas, indica que también está muy satisfecha por la parte de gobierno corporativo que se ha venido construyendo y aunque les hace falta mejorar, se ha tenido un buen inicio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el informe de seguimiento de los planes de acción correspondientes al informe SUGEF 2079-2019 con corte al 30 de setiembre de 2021.

Lo anterior en atención al oficio SGF-2613-2019 del 29 de agosto del 2019 y de conformidad con el acuerdo 548 de la sesión 5656 de la Junta Directiva Nacional.

2. Instruir a la Secretaría General para que se remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras”. (813)
(Ref.: Oficio DIRCR-562-2021)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. Badilla López, agradece al Sr. Aguilar Rojas por todo su esfuerzo con este tema al que le ha venido llevando el ritmo y atendiendo cada una de las inquietudes.

Al ser las **dieciocho horas con veintiocho minutos**, se retiran la Directora de Gestión, Sr. Alvarado Desanti, y el Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Olman Calvo Cedeño.

ARTÍCULO 14

8.3.3.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, la justificación del atraso en los cronogramas de los Planes de acción de Experiencia al Cliente, de Valor Social, de Valor Ambiental, de Procesos y Estructuras, y el de Digitalización y TI, además de las propuestas de cronograma. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-17-ACD-168-2021-ART-7)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, comenta que la preocupación de parte de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, que da seguimiento al avance de los planes de acción que potencian la estrategia del Banco consistía en que, al momento de presentar uno de los informes, existían cuatro planes con desfases con respecto a lo que se debía llevar, los cuales se describen a continuación:

Antecedentes

2. Minuta **PTD-M-012-2021** de la Comisión Ad-Hoc del 4 de mayo, 2021 donde se da seguimiento a los acuerdos tomados. Atender y resolver los siguientes temas que se incluyen en el "parking lot" de esta sesión conformada como Comisión Ad-Hoc: 2.3 Finalizar el establecimiento de los cronogramas y planes de trabajo que permitan realizar un seguimiento claro y concreto con periodicidad mensual a los Planes de Acción.

PA Experiencia al Cliente: No se han definido las metas de los objetivos específicos y por ende no pueden definirse planes de trabajo o cronogramas.

PA Valor Social: la definición de los Planes de trabajo que se relacionan con los objetivos 1 y 2, de los cuales aún no se poseen planes de trabajo por parte de los responsables. Uno de los cuales es el tema Banca Integración Comunitaria.

PA Valor Ambiental: este Plan se encuentra en proceso de reformulación y pendiente de aprobación por parte del COSC, hasta que eso no suceda es imposible definir los planes de trabajo requeridos para el debido seguimiento de los objetivos, por lo cual siguen pendiente.

PA Procesos y Estructura: se encuentran pendientes por cuanto se reformuló el plan Digitalización y TI: aún se encuentra en la recepción parcial.

La Comisión consideró importante trasladar a esta junta directiva las razones por las cuales se produjo este desfase. Con la Administración y valorando los temas de riesgos, se planteó inicialmente un mecanismo, mediante la creación de una comisión *ad hoc*, con el fin de alinear los planes de acción y velar por el avance de cada uno.

El 4 de mayo, esta comisión *ad hoc* tuvo a cargo el seguimiento de los acuerdos tomados, donde se incluye una serie de aspectos accesorios al desarrollo de los planes que debían ser inventariados y, por lo tanto, quedaban en una lista de espera.

Con respecto al PA Experiencia al Cliente, hasta el momento no se habían definido las metas de los objetivos específicos, lo cual limitaba contar con planes de trabajo o cronogramas.

En el caso del PA Valor Social, los planes de trabajo relacionados con los objetivos 1 y 2 aún no poseen planes de trabajo por parte de los responsables. Una de estas actividades se asocia a la Banca de Integración Comunitaria.

Respecto al PA Valor Ambiental, este se encontraba en proceso de reformulación y pendiente de aprobación por parte del Consejo Corporativo de Sostenibilidad, en el momento en que se presentó el plan. Aparentemente, dicho consejo ya aprobó una reformulación del plan. Dado que se encontraba pendiente, no se habían podido generar los planes de acción requeridos para atender este objetivo.

En cuanto al PA Procesos y Estructura, se reporta un avance parcial, en cuanto se reformuló el Plan de Digitalización y TI.

Con mayor detalle, se especifica lo siguiente, para el PA de experiencia al cliente:

Acciones realizadas: Plan Experiencia al Cliente

DEPENDENCIA LIDER/RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN ATRASO	PROPUESTA CRONOGRAMA
Subgerencia General de Negocios Luis Alvarado Salas	No se encontraba el objetivo específico No. 1 definido, por cuanto la empresa que elaboró el estudio que permitió obtener las bases, lo entregó en marzo, a partir de aquí se definieron las propuestas en abril y en mayo se vio en Comité Gerencial. En el caso del objetivo específico No. 2 se requería la puesta en producción del BI, con los ajustes requeridos, lo cual se dio en abril; y en mayo se propuso ante el Comité Gerencial.	Completo. Documentos recibidos mediante correo electrónico del 27 de julio del 2021 como sigue: a. Documento denominado "MATRIZ PA Experiencia-CPPyJCL", el cual contiene la matriz propuesta por la GGC en formato PDF. b. Documento denominado "Cronograma metas PAEC", el cual contiene el archivo para el seguimiento de las metas del PA de Experiencia al Cliente.

En este punto, cabe destacar que existe una serie de insumos necesarios para conocer las expectativas y necesidades de los clientes con el fin de reformular los planes de acción.

Como se indica en la propuesta de cronograma, en julio se recibieron los documentos que dan sustento a dicha reformulación, por lo cual ya se tienen actualizadas las metas de este plan de acción.

En cuanto al PA Procesos y Estructura, se detalla:

Acciones realizadas: Plan Procesos y Estructura		
DEPENDENCIA LIDER/RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN ATRASO	PROPUESTA CRONOGRAMA
Dirección de Gestión Maybelle Alvarado Desanti	Durante los meses de abril y mayo del año en curso se ha venido gestionando con la Gerencia General Corporativa ajustes al plan de acción, dando como resultado un replanteamiento bastante fuerte, expresados en el DIRG-181-2021. Hasta el mes de julio fue expuesto en Comité Gerencial, sin embargo, a la fecha no se cuenta con la aprobación formal a las modificaciones realizadas. En el plan de acción se presentan tres grupos de actividades claramente definidas: Procesos, Automatización y Estructura Organizacional. En materia de procesos se incorpora el uso de metodología ágil para el análisis, mejora e implementación de procesos, lo que implica entregas de productos mínimos viables (PMV), de manera que se planifica de forma individual e independiente el trabajo a realizar para cada etapa que se aborda. Con relación a la Automatización y/o digitalización de procesos o flujos de actividades de mayor impacto hacia el negocio, por medio de una Solución Tecnológica, se está trabajando en un cronograma a alto nivel que gira alrededor de la contratación de una asesoría que brinde el mapa de ruta para poder implementar la disciplina de BPM, la automatización, sistematización de procesos y/o herramientas de robotización. Se está trabajando, en las fases preliminares, con una empresa de Calidad Mundial, que nos lleven a definir el alcance y detalle de las acciones a realizar, de un estudio de estructura organizacional que contribuya al cumplimiento de la estrategia. Este cronograma también es a alto nivel, ya que la contratación se realizaría hasta el 2022.	Completo Reportado en oficio DGCA-442-2021 del 30 de julio del 2021

La propuesta experimentó fuertes ajustes y esto derivó en una discusión. El cronograma solicitado por la Comisión fue reportado por la Dirección de Gestión de Calidad el pasado 30 de julio.

En cuanto al PA Digitalización y Ti, se detalla:

Acciones realizadas: Plan Digitalización y TI		
DEPENDENCIA LIDER/RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN ATRASO	PROPUESTA CRONOGRAMA
Dirección de Tecnología de Información Zarina Arguedas Porras	Se encuentra pendiente solamente un cronograma relacionado con el tema de la actividad 1.1.1 Dotación de herramienta del ERP. La actividad 3.1.2 Diseñar estrategia para la migración de transacciones de canales tradicionales a canales virtuales. Reportado DIRC-198-2021 del 23 de agosto de 2021.	Atención Parcial Queda pendiente cronograma 1.1.1 Dotación de herramienta del ERP según indicación por medio electrónico del 20 de agosto 2021.

Con respecto al PA Valor Social, se presentan varios aspectos:

Acciones realizadas: Plan Valor Social

DEPENDENCIA LIDER/RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN ATRASO	PROPUESTA CRONOGRAMA
Dirección Banca Desarrollo Social Omar Sanchez Lizano	1. Se venía utilizando un Plan de Trabajo de forma lineal con meta anual que no se había comunicado. En el mes de mayo se replantea y se abandona las metas lineales y se desarrolla un cronograma por grupos de interés que se aplica a partir de junio 2021. 2.) Según acuerdo JDN-5850-Acd-657-2021-Art-10 del 16 de agosto de 2021, se aprobó la reformulación del alcance del Cuadro de Mando Integral (CMI) y la Llave de pago en las metas correspondientes a la Banca de Integración Comunitaria (BIC), para lo cual se aprobó la sustitución del indicador del CMI, quedando como sigue: <i>"100% de cumplimiento de la estrategia para la atención integral de las OES representadas en los Sectores de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y otras que impactan el desarrollo comunal".</i> Por su parte sobre el Plan de Acción se acordó: 8. Instruir a la Administración para que proceda con la actualización que corresponde en el Plan de Acción de Gestión del Valor Social a efectos de alinear los esfuerzos de ejecución y logro de la estrategia para la atención integral de las OES, a fin de que sea sometido a consideración, análisis y aprobación del Consejo de Sostenibilidad Corporativo, de conformidad con el esquema de gobernanza vigente según se estableció mediante el acuerdo JDN-5665-Acd-633-2019-Art-7 del 21 de agosto de 2019".	Completo Documento denominado "DIRBDS-194-21 ATE ACU 104 SES 11 JDN", el cual contiene la matriz propuesta por la GGC en formato PDF. 1.Documento denominado "CRONOGRAMA GRUPOS DE INTERES", el cual contiene el archivo para el seguimiento del indicador de resultado 1.1, del objetivo No. 1 del PA Valor Social, relacionado con el Instrumento de Medición del Valor Social Percibido interno y externo".

Se consideró que la forma lineal no era correcta, pues se tomaba lo que se debía tener y se distribuía de manera uniforme a lo largo del año y, de esa manera, se llevaba el nivel de avance de 8,33% cada mes. En el mayo se replanteó el plan de trabajo, se valoran las metas lineales y se desarrolla un cronograma de grupos de interés.

Finalmente, para el PA Valor Ambiental, se reporta lo siguiente:

Acciones realizadas: Plan Valor Ambiental

DEPENDENCIA LIDER/RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN ATRASO	PROPUESTA CRONOGRAMA
Dirección de Gestión Maybelle Alvarado Desanti	El Plan de Acción Gestión del Valor Ambiental fue reformulado en su totalidad, a solicitud del Consejo de Sostenibilidad Corporativo y el mismo recibió su aprobación en el mes de junio del presente año. Posteriormente dicho plan se comunicó a las dependencias involucradas mediante el oficio URSC-049-2021 y a su vez mediante el oficio URSC-061-2021, se solicitó a las dependencias para que, a más tardar al 30 de junio, nos remitieran los respectivos cronogramas para el cumplimiento de las actividades y acciones para los meses restantes del año entre julio y diciembre.	Atención Parcial A la fecha de reporte quedan pendientes 3 cronogramas. Reportado en oficio DIRG-352-2021 del 20 de agosto de 2021.

La inquietud de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local era que, cuanto se emitió el avance en el Plan de Gobernanza de los planes de acción, se había señalado que, de los 13 planes, estos no tenían los cronogramas a la fecha aprobados y esto limitaba la posibilidad de dar seguimiento al cumplimiento de las metas.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, señala que una de las preocupaciones del Comité era precisamente que, al mes de julio, no se veían cronogramas ni avances, a seis meses de cumplir el año, de manera que se cuestionaba cuánto se puede medir en ese lapso, si no existen acciones.

Recuerda que esta Junta Directiva Nacional eliminó el modelo del PA Valor Social; queda pendiente que el Área de Planificación presente un nuevo modelo de gestor social para abarcar todo lo que comprende este plan.

Estas son algunas de las acciones monitoreadas en la parte de pautas y, de alguna manera, se considera importante que esta junta directiva tenga conocimiento de que, a la fecha de revisión, aún estaban atrasados los cronogramas, algunos de los cuales habían sido reformulados y se encontraban en procesos de presentación y aprobación. Para la fecha actual, aún se mantiene esta situación.

Se tiene entendido que, para esta fecha, se debe llevar otra parte de monitoreo, correspondiente al mes de setiembre, con el fin de actualizarlo y presentar el informe respectivo ante esta junta directiva.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita mantener el seguimiento y monitoreo a estos planes. Observa que este oficio tiene fecha de 5 de setiembre de 2021, sin embargo, está llegando un mes después a la Junta Directiva Nacional, a pesar de que constantemente se revisa que no quede nada pendiente. Por lo tanto, hace un pedido especial a la Secretaría General para que se agilice la presentación de la información a la Junta Directiva Nacional.

Mociona para:

Dar por recibida la justificación del atraso en los cronogramas de los planes de acción de Experiencia al Cliente, Valor Social, Valor Ambiental, Procesos y Estructuras y Digitalización y TI, así como las propuestas del cronograma ajustado.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibida la justificación del atraso en los cronogramas de los planes de acción de Experiencia al Cliente, Valor Social, Valor Ambiental, Procesos y Estructuras y Digitalización y TI, así como las propuestas del cronograma ajustado”.

(814)

(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-17-ACD-168-2021-ART-7)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **DIECIOCHO HORAS CON CUARENTA Y SEIS MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sra. Andrea Castillo Gonzalo
Subsecretaria General a. i.

SESIÓN ORDINARIA 5865

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA 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 DIECIOCHO DE OCTUBRE 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. Mauricio 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 quórum.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación de las actas de las sesiones ordinarias n° 5863 y 5864.

3.- Correspondencia.

3.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, envía felicitación a la Sra. Grace Badilla López, por su reelección como Presidenta, y al Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena por su reelección como Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional. (Oficio PEN-1283-2021 y 1284-2021)

3.2.- El Sr. Guido Alberto Monge Fernández, Presidente *ad hoc* del Directorio Nacional, manifiesta a la Junta Directiva Nacional la preocupación de ese Directorio ante las explicaciones y justificaciones por los eventos suscitados con la plataforma tecnológica. (Ref.: Acuerdo 5-699-2021)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el Informe de Seguimiento del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno. (Ref.: Oficio GGC-1291-2021)

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3. Comités de Apoyo.

Comité de Cumplimiento.

8.3.1.- El Comité de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la propuesta de modificación de algunas metas e indicadores de medición del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del 2021. (Ref.: Acuerdo CC-BP-19-ACD-131-2021-Art-6)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

8.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para su aprobación, el instrumento para la evaluación conforme la metodología para evaluar a la Alta Gerencia del Conglomerado. Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-5862-Acd-784-2021-Art-9. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-85-2021-Art-3)

8.4. Gerencia General Corporativa.

8.5. Sociedades Anónimas.

8.6. Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

ARTÍCULO 2

Aprobación del acta de la sesión ordinaria 5863.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5863, celebrada el 6 de octubre del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5863, celebrada el 6 de octubre del 2021”. (824)

ARTÍCULO 3

Aprobación del acta de la sesión ordinaria 5864.

La Directora, Sr. Fernández Garita, menciona que hay un tema muy importante el cual se debe analizar, específicamente se refiere a las preocupaciones externadas por las Gerencias de las sociedades y la Gerencia y Subgerencias del Banco y la hoja de ruta, por tanto, propone que si no alcanza el tiempo el próximo miércoles 20 de octubre para completar ese tema, deberían convocar a otra sesión adicional para el 29 de octubre de 2021.

De ese modo, el próximo miércoles 20 podrían valorar si traslada lo que falte de ese tema para la sesión del 29 de octubre de 2021.

La Presidenta, Sra. Badilla López, recuerda que se habían presentado las preocupaciones de las gerencias de las Sociedades y del Banco. Esas exposiciones se revisaron y sistematizaron, por lo que están coordinando para incluirlo en la agenda del próximo miércoles 20 de octubre de 2021.

Cuando se presente y valore el tema el próximo miércoles 20 de octubre de 2021 se podría analizar si necesitan o no la sesión adicional del 29 de octubre de 2021.

Se pueden convocar a sesiones ordinarias cuando así se requiera, y aclara que para las sesiones extraordinarias sí se requiere el análisis de un tema específico.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, explica que el Reglamento de la Junta Directiva y la Ley Orgánica del Banco Popular establecen el mínimo de una sesión ordinaria por semana, con dos sesiones al mes.

Además, dichas normativas disponen que la Junta Directiva cuando inicia sus funciones establece el periodo de las sesiones ordinarias. En este momento están aprobadas dos sesiones por semana y si durante el mes hay algún tema que requiera un análisis adicional, se podría convocar a una sesión adicional para el estudio de ese tema.

En cuanto a las sesiones extraordinarias, la Ley General de Administración Pública y algunas otras entidades establecen que estas se realizan solo cuando haya temas urgentes.

Comenta que cuando se aprobó el Reglamento se restringió más el uso de una sesión extraordinaria, aclarando que es únicamente para analizar un tema que no se pueda abarcar en una sesión posterior de carácter ordinario.

Reitera que las sesiones ordinarias se pueden tener mínimo una vez por semana.

Expresa que si la Junta Directiva considera que hay un tema el cual requiere la atención y análisis en otra sesión ordinaria, esta se podría llevar a cabo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, señala que, según lo aprobado en la actualidad, se deben realizar dos sesiones por semana, de ese modo, se podría hacer el traslado de la sesión que no se tuvo para el 29 de octubre de 2021.

La Presidenta, Sra. Badilla López, destaca que mínimo se debe celebrar una sesión por semana y ahora se llevan a cabo dos sesiones por semana, aunque eso no impide que si eventualmente, se organizan mejor la cantidad de temas y los tiempos de exposición, podrían tener solo una sesión. Asegura que están apegados a la legalidad.

Manifiesta que, si requiere una tercera sesión en una misma semana, se podría coordinar de ese modo.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, pregunta si serían sesiones ordinarias.

La Presidenta, Sra. Badilla López, responde afirmativamente.

La Directora, Sr. Fernández Garita, expresa que está de acuerdo y el miércoles 20 de octubre de 2021, según el avance que se logre en ese tema, valorarán si es necesario o no coordinar una sesión para el 29 de octubre de 2021.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5864, celebrada el 11 de octubre del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5864, celebrada el 11 de octubre del 2021”. (825)

ARTÍCULO 4

3.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, envía felicitación a la Sra. Grace Badilla López, por su reelección como Presidenta, y al Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena por su reelección como Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional. (Oficio PEN-1283-2021 y 1284-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibidos los oficios PEN-1283-2021 y PEN- 1284-2021, mediante los cuales el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, envía felicitación a la Sra. Grace Badilla López, por su reelección como Presidenta, y al Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena por su reelección como Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional.

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 recibidos los oficios PEN-1283-2021 y PEN- 1284-2021, mediante los cuales el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, envía felicitación a la Sra. Grace Badilla López, por su reelección como Presidenta, y al Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena por su reelección como Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional”. (826)

ARTÍCULO 5

3.2.- El Sr. Guido Alberto Monge Fernández, Presidente *ad hoc* del Directorio Nacional, manifiesta a la Junta Directiva Nacional la preocupación de ese Directorio ante las explicaciones y justificaciones por los eventos suscitados con la plataforma tecnológica. (Ref.: Acuerdo 5-699-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, pide que, además de dar por recibido el acuerdo, se amplíe la respuesta. Comenta que cuatro miembros de esta Junta Directiva conforman la Comisión ad hoc de estabilización de tecnologías de información y son conscientes del trabajo que se ha estado desarrollando.

Por lo tanto, aparte de dar por recibido el oficio, se podría valorar la posibilidad de reunirse con ellos y explicarles las acciones realizadas hasta el momento, así como los planes de acción elaborados para poder estabilizar los sistemas y así, evitar, en la medida de lo posible, otras situaciones como las que se han presentado en el pasado, las cuales han perjudicado la operativa de la Organización.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que aún existe confusión en cuanto a los roles del Directorio Nacional, pues la nota parece haberse redactado basada en un enfoque de regaño; sin embargo, con el afán de mantener buenas relaciones, le parece oportuna la propuesta de la Sra. Grace Badilla López.

Cree que al Directorio Nacional le podrían ofrecer la opción de reunirse con el equipo que se conformó para analizar ese tema dado el grado de urgencia del tema.

Señala que deben mejorar un poco esa comunicación interna entre ambos Órganos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo 5-699-2021, mediante el cual el Sr. Guido Alberto Monge Fernández, Presidente *ad hoc* del Directorio Nacional, manifiesta a la Junta Directiva Nacional la preocupación de ese Directorio ante las explicaciones y justificaciones por los eventos suscitados con la plataforma tecnológica.

2. Solicitar a la Secretaría General que indique al Directorio Nacional que, si así lo desean, la comisión *ad hoc* nombrada por esta Junta Directiva para analizar el tema de tecnología de información se reunirá con ellos a fin de referirse a lo actuado en esta materia.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

“1. Dar por recibido el acuerdo 5-699-2021, mediante el cual el Sr. Guido Alberto Monge Fernández, Presidente *ad hoc* del Directorio Nacional, manifiesta a la Junta Directiva Nacional la preocupación de ese Directorio ante las explicaciones y justificaciones por los eventos suscitados con la plataforma tecnológica.

2. Solicitar a la Secretaría General que indique al Directorio Nacional que, si así lo desean, la comisión *ad hoc* nombrada por esta Junta Directiva para analizar el tema de tecnología de información puede reunirse con ellos a fin de referirse a lo actuado en esta materia”. (827)

ARTÍCULO 6

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que el día siguiente tendrán una reunión de la Comisión *ad hoc* de TI para analizar los avances y espera que se pueda presentar el próximo miércoles 20 de octubre de 2021 un resumen de estos.

ARTÍCULO 7

4.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que ha seguido las discusiones de la Asamblea Legislativa sobre el tema del Fondo de Avaless y agrega que en las últimas sesiones del dicho Parlamento se ha solicitado que la administración del Fondo siga a cargo del Sistema de Banca para el Desarrollo y no del Banco Popular, incluso sin tomar en cuanto al Banco Popular como un soporte operativo. Desconoce si ya existe alguna posición definitiva.

Expresa que, incluso, un diputado no se expresó muy bien del Banco Popular. Por tanto, pide revisar ese tema.

Por otra parte, propone tres temas que le gustaría conocer en próximas sesiones de esta Junta Directiva, a saber: neobanco; transformación digital, específicamente conocer los avances, y el proyecto de servicios compartidos (Share Services Center).

En resumen, desea saber el cumplimiento del cronograma de cada uno de esos proyectos mencionados.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que los temas de neobanco y transformación se presentaron en el Comité Corporativo de Tecnología de Información y ya lo elevaron a esta Junta Directiva.

Acerca del proyecto de servicios compartidos (Share Services Center) ya trasladaron a la Junta Directiva el documento que se enviará al Banco Central de Costa Rica para su autorización. Detalla que es un documento muy extenso, bien elaborado y se alinea a las solicitudes de esta Junta Directiva.

Acota que, incluso, los criterios legales ya están listos y solo requieren la aprobación del Banco Central de Costa Rica.

Comenta que también han conversado ese tema con el Presidente Ejecutivo de dicha Entidad financiera, Sr. Rodrigo Cubero Breal, así como con personeros de la Superintendencia General de Entidades Financieras para adelantar el proceso.

En cuanto al tema del Fondo de Avaless, comunica que el día siguiente se reunirá con la Jefa de Fracción del Partido Liberación Nacional porque hay una oposición expresa del Gobierno a que el Banco Popular sea la Entidad que administre el Fondo de Avaless. Desconoce las razones de esa negatividad en contra del Banco Popular en ese sentido.

Recuerda que la propuesta inicial era que tanto el Sistema de Banca para el Desarrollo como el Fodempyme fueran las unidades ejecutoras de ese Fondo de Avaless, pero se planteó al Sistema de Banca para el Desarrollo como fiduciario y al Banco Popular como unidad ejecutora.

Añade que una diputada del Partido Acción Ciudadana siempre se ha opuesto a que el Banco Popular tenga a cargo la administración del Fondo.

Asegura que ya han conversado con Casa Presidencial, específicamente con la Sra. Geannina Dinarte Romero, Ministra de la Presidencia, y con la Sra. Pilar Garrido Gonzalo, Ministra de Planificación Nacional y Política Económica.

Con la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado también han analizado ese tema y con los diferentes sectores sociales.

Por lo anterior, se ha construido una propuesta que se presentará a los diputados. De ese modo, después de la reunión con la Jefa de Fracción del Partido Liberación Nacional informará a esta Junta Directiva al respecto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que es una pena esa negatividad a un proyecto ya consensuado entre los diferentes sectores sociales que pretende dirigir los recursos al sector productivo más necesitado.

Espera que se pueda solucionar de manera positiva para todos. Si no queda en el Banco Popular la administración de ese Fondo, al menos se dio a conocer y se ganó bastante, pues el Fodemipyme demostró que podía asumir el manejo de esos recursos.

Desea que esos fondos lleguen a las empresas que los están requiriendo en este momento.

El Director, Sr. Espinoza Guido, cree que la propuesta ya se presentó y se demuestra un debate político. Ahora solo queda seguir adelante con el trabajo.

La Directora, Sr. Fernández Garita, considera que la actitud de la Asamblea Legislativa es dejar al Banco Popular libre para que pueda acceder a los avales por representar a los sectores. Si el Banco Popular es operador no puede usar los avales.

Quizás la Asamblea Legislativa tiene el objetivo de no ligar al Banco Popular a una operatividad de avales porque no puede ser también ser el beneficiario. Agrega que podría ser mejor que el Banco Popular acceda a los avales y así, beneficiar a los sectores.

De ese modo, el Banco Popular no estaría obligado a una operativa de avales, dejando por fuera a los sectores que pedirían créditos al Banco.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que la propuesta se construyó legalmente, pues contaron con el abogado de la Asociación Bancaria Costarricense, Sr. Mario Gómez, quien cuenta con mucha experiencia en temas de fideicomiso en el ámbito bancario.

ARTÍCULO 8

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el Informe de Seguimiento del Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno. (Ref.: Oficio GGC-1291-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que el Sr. Wallace Golfín Cartín realizará la presentación.

Comenta que el fin es presentar a esta Junta Directiva, para su aprobación, el Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno y los planes de acción que se están elaborando.

Detalla que la meta de esos planes de acción es alcanzar un 80% para finales de diciembre de 2021 y, además, instruir a la Administración para que presente los resultados del cumplimiento de los planes de acción con corte al 31 de diciembre de 2021.

Menciona que en el informe se especifica cada uno de los planes de acción, los responsables y actividades para poder cumplir con ese proceso tan relevante.

Al ser las **diecisiete horas con ocho minutos**, inicia su participación virtual el Jefe de la Unidad Técnica de Apoyo a la Gestión, Sr. Wallace Golfín Cartín.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta si el tema ya se analizó en alguna comisión o comité, pues si ve primero en otro Órgano, en esta Junta Directiva solo se conoce un resumen.

El Jefe de la Unidad Técnica de Apoyo a la Gestión, Sr. Golfín Cartín, responde que no se expuso anteriormente y recalca que este Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno es en atención al objetivo 3 del Plan de acción de gobernanza.

Las actividades de dicho objetivo son las siguientes:

1. Realizar un diagnóstico del nivel de Madurez del Sistema Control Interno.
2. Implementar los planes de cierre de brechas identificadas en el diagnóstico del sistema de control interno.
3. Medición del nivel de madurez del sistema de control interno.

Los indicadores del objetivo 3 en mención son los siguientes:

1. Aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional del diagnóstico del nivel de madurez del sistema control interno con sus escalas de medición.
2. Implementación del 100% de los Planes de cierre de brechas implementados según cronograma anual.
3. Presentación ante la Junta Directiva Nacional de los resultados de la medición del cierre de brechas del sistema de control interno.

Con respecto al plan de trabajo, especifica que este diagnóstico se llevó a cabo con el apoyo de la Dirección Corporativa de Riesgo por ser el área responsable del Plan de acción de gobernanza; motivo por lo cual, se incorporó al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno para tener un diagnóstico más detallado, según los criterios propuestos por la Dirección Corporativa de Riesgo.

El primer plan de acción es sobre el ambiente de control para lo cual se propuso valorar una arquitectura de control interno institucional y evaluar la eficiencia del modelo de control interno del Conglomerado.

En específico se analizaron todas las dependencias de control del Conglomerado, solicitaron la cantidad de recursos, el personal y los costos a las dependencias para definir oportunidades de mejora con base en la revisión de la arquitectura.

Asegura que los primeros dos planes de acción ya se cumplieron.

Otro plan de acción es realizar un foro o encuesta con los gerentes y subgerentes para conocer el criterio relacionado con el control interno a nivel del Conglomerado.

Ese plan de acción terminaría el 28 de febrero de 2022, pues es necesario desarrollar un cuestionario, después se debe validar, ajustar y completar la propuesta de encuesta, así como tabular los resultados.

Posteriormente, se deben desarrollar los foros para discutir resultados y, por último, definir las oportunidades de mejora con base en los resultados del foro. Destaca que se considerará el criterio de la Auditoría Interna.

Un tercer plan de acción es la ejecución de actividades de sensibilización, capacitación y examen de conductas alineadas a los valores institucionales. Ese tema se relaciona con la ética institucional.

Precisa que la fecha de cumplimiento de las actividades de ese plan de acción es el 31 de diciembre de 2021. Aunque hay una cantidad grande de planes de acción el Comité de Valores que se reúne revisa continuamente cada una de esas acciones y el 31 de diciembre de 2021 se presentará un informe con el detalle del cumplimiento de estas actividades.

Algunas actividades son divulgar el programa, obtener resultados de percepción, fortalecer la divulgación del código de conducta, fortalecer el involucramiento y liderazgo de la Alta Administración en el tema, reforzar la divulgación de canales de denuncia, evidenciar los atributos del canal y promover campañas relacionadas con lo que se debe denunciar.

También se propone brindar seguimiento y acompañamiento a los trámites de denuncia, implementar un proceso anual y permanente de sensibilización y/o capacitación en materia de ética para los funcionarios del Conglomerado.

Otras actividades propuestas son realizar una revisión periódica de los avances de los últimos años y valorar la participación en comisiones de valores institucionales.

Acercas del componente de valoración de riesgo dice que uno de los planes de acción es desarrollar actividades de capacitación, específica para fortalecer y prevenir el riesgo en forma proactiva en las oficinas.

Los indicadores específicos pretenden capacitar al personal del Conglomerado y sus Órganos de Dirección. Asegura que el 30 de julio de 2021 se cumplió este plan de acción, así como la capacitación del personal en temas de fraude y riesgo.

Solo estaría pendiente desarrollar la Semana de Riesgo y capacitar a los Órganos de Dirección, pero aún está en tiempo.

Otro plan de acción es fortalecer en el Conglomerado los canales de comunicación y reporte de riesgos materializados o posibles eventos, específicamente se plantea definir los comunicados de riesgo como detallar las fechas de publicación, desarrollar y publicar comunicados, así como definir y capacitar a las contrapartes técnicas de riesgo.

Informa que esas actividades mencionadas ya se cumplieron.

Asimismo, un tercer plan de acción del componente valoración del riesgo es fortalecer la cultura en la Organización con el fin de que solicite a la Dirección Corporativa de Riesgo el criterio técnico sobre los riesgos relacionados con los nuevos productos, servicios o canales.

Al ser las **diecisiete horas con quince minutos** ingresa el Subauditor Interno, Sr. Marco Chaves Soto.

Al respecto, informa que la Dirección Corporativa de Riesgo remitió un oficio indicándole a todas las direcciones, gerencias y subgerencias cumplir con este principio.

La otra parte de valoración de riesgos corresponde a la implementación de la herramienta SAS para la evaluación del crédito, lo cual estaría para el 30 de septiembre de 2022. Además, realizar sensibilización de riesgo de certificado de los gestores. Al respecto, ya se desarrolló el plan para certificar a los gestores, lo cual es una actividad cumplida. Además, faltaría la implementación del plan de certificación de gestores que estaría para el 31 de diciembre del 2021.

A su vez, revisión del Manual Integral de Riesgo y actualización, la cual estaría para el 31 de diciembre de 2021. En la parte de actividades de control, se consideró incluir preguntas de riesgo operativo, cumplimiento y continuidad en el cuestionario de control interno. Dada las actualizaciones que tiene Continuidad del Negocio y el Área de Cumplimiento Normativo, así como Seguridad de la Información, se van a incluir las preguntas en el cuestionario de control interno este año.

Además, incluir las preguntas de control interno de las sociedades anónimas. Igualmente, estos cuestionarios están siendo actualizados para incluir todas estas preguntas en los cuestionarios de control interno que van a ser aplicados en el último trimestre de 2021 con la autoevaluación de control interno. En lo que respecta a automatizar la autoevaluación de control interno en cuanto a definición de requerimientos, desarrollo del cuestionario, realizar las pruebas de etapas, ejecución de ajustes de la etapa 1 y desarrollo de la etapa 2, así como pruebas de la etapa 2 ya están cumplidos.

Se está en la ejecución de ajustes finales y entrega del desarrollo, específicamente para salir a producción en el último trimestre con la herramienta de control interno. No se omite indicar que se hacía esta autoevaluación en hojas de Excel y una de las actividades importantes que se hizo este año fue desarrollar esta implementación para hacer la autoevaluación de control interno de forma sistematizada.

Determinar los indicadores para medir a las áreas sensibles a la parte de control interno como es el Área de Cumplimiento Normativo y la Oficialía de Cumplimiento. Estos indicadores lo que buscan es que se puedan presentar en los informes de autoevaluación de control interno los indicadores de cómo está el porcentaje de cumplimiento de recomendaciones de auditoría interna, auditoría externa, la parte de cumplimiento de la Ley 7786, específicamente es analizar los indicadores de cómo se está revisando la política Conozca a su Cliente, además de la revisión de alertas.

Con este plan de acción se pretende comprobar en el informe de autoevaluación de control interno estos indicadores para que los directores puedan conocer los cumplimientos específicos. En la parte de sistemas de información, se tomó la decisión de poner todas las actividades relacionadas con el informe de la Auditoría Interna relacionado con la mejora y fortalecimientos de los sistemas de información.

Dice que se determinaron las fechas de cumplimiento para cada una de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna. La última recomendación es integrar los sistemas de control interno. Se pretende implementar los sistemas que tienen que ver con la parte de control interno y la unidad técnica, específicamente como se haría esto.

Por ejemplo, se manejan recomendaciones en el CAR-SI así como recomendaciones de la Auditoría Interna y Externa en el SIAR. Se tiene hojas de Excel donde se manejan algunas comisiones. Se pudo hacer la evaluación de la Sugef 24-00 con un sistema que fue implementado por Desarrollo Interno del Banco. Además, el modelo de madurez e índice de capacidad de gestión. Se pretende hacer una integración de todos estos sistemas y modelos para poder analizar cuándo un plan de acción se pueda reiterar porque haya una recomendación de la Auditoría Interna y de la Auditoría Externa sobre un acuerdo de Junta Directiva o de algún comité.

El objetivo es poder integrar esto y poder observar cuáles son los planes de acción o recomendaciones que se reiteran independientemente de donde se vean, si en una comisión o en un acuerdo de la Junta Directiva o en una recomendación. La parte de seguimiento pretende gestionar eficientemente el control interno aplicable al marco de gobierno corporativo, por lo que se busca fortalecer mediante un comunicado masivo las principales actividades de seguimiento de control interno, como son todos los comunicados específicos que se debe hacer.

Estas actividades ya están cumplidas, pues los comunicados se han enviado de forma masiva, y las evidencias de cumplimiento ya están documentadas. El objetivo es que el índice de madurez de control interno propuesto, después del cumplimiento de estas brechas y de los planes de acción, llegue a una calificación de 80. Es importante indicar que el año pasado se hizo de nuevo todo este proceso de diagnóstico

del modelo de madurez y se obtuvo una calificación de 75. El objetivo es llegar este año a una calificación de 80 cumpliendo con esas brechas.

La propuesta del acuerdo sería dar por conocida y recibida la presentación sobre el nivel del modelo de madurez de control interno y los planes de acción, así como aprobar la nota meta por ser alcanzada una vez que se cumplan los planes de acción, que sería un 80%. Además, que se instruya a la Administración presentar los resultados de cumplimiento de los planes de acción con corte al 31 de diciembre de 2021 para que se presenten en enero de 2022.

A su vez, dar por cerrado el inciso 4 del acuerdo 408, artículo 11, tomado en la sesión no.5729 con corte a marzo, junio y septiembre, en el cual se solicitaba a la Gerencia General Corporativa informar trimestralmente los resultados obtenidos en la ejecución del plan de trabajo aprobado. El primer informe debía presentarse con corte al 31 de julio del 2020.

Este cumplimiento se está incluyendo porque el año pasado se tomó la decisión de que se presentaran informes de seguimiento periódico. Dado que el diagnóstico del modelo de madurez iba a tenerse que invertirse más tiempo en el cumplimiento de alguna de las actividades que ya se mencionaron, se tomó la decisión que se presentara el diagnóstico del modelo de madurez con el cumplimiento y presentación de un único informe con corte al 31 de diciembre. Esto se comunicó a Planificación Estratégica mediante un oficio emitido por la Dirección Corporativa de Riesgo.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recuerda que ella preguntó quién llevaba el seguimiento de control interno a nivel de la ley, así como la administración del SEVRI y los planes. Se había dicho que eso era de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión o esa unidad era la que alimenta a la Dirección Corporativa de Riesgo o nada más informan.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, responde que el Sistema de Valoración de Riesgos Integrales lo lleva la Dirección Corporativa de Riesgo, ya que tienen que verlo como un todo en lo respecta a las tasas de interés, rendimientos, etc. Este modelo de madurez, en su momento, cuando existían los trece planes de acción en el plan estratégico, este era uno de los objetivos del plan de gobernanza, donde no solo está el modelo de madurez, sino que hay otros ítems que la Dirección Corporativa de Riesgo trabaja.

Anteriormente, la UTEG pertenecía a la Dirección Corporativa de Riesgo, pero en el momento en que la Dirección Corporativa de Riesgo fue trasladada a la Junta Directiva Nacional, a la UTEG se le trasladó como dependencia adscrita a la Gerencia. Sin embargo, el control interno y el modelo de madurez es una actividad específicamente que la Contraloría General de República, que pide una autoevaluación una vez al año, también solicita que cada dos años se presente cómo está el modelo de madurez.

Esta actividad, a pesar de que la Administración la trabaja, el dueño del plan de acción de gobernanza era la Dirección Corporativa de Riesgo, y para este año, la Dirección Corporativa de Riesgo quiso involucrarse en el diagnóstico para determinar ciertas cosas que consideraba que eran importantes analizarlas a nivel del Conglomerado. Una de ellas fue la estructura, los análisis de costos, cómo está la estructura de control interno en el Banco, qué tipo de costos hay, cuántos recursos, y si las actividades de control no se estaban duplicando.

Las actividades de control interno no solo las ejecuta esta dirección, sino que está la Auditoría Interna con sus informes, la Oficialía de Cumplimiento, la Unidad de Soporte al Negocio, que revisa las áreas de negocio por si están cumpliendo con las actividades de control interno.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que a su entender el sistema de control interno es llevado por la Dirección Corporativa de Riesgo, y la UTEG es parte de la unidades de administración de riesgo, pero quien lleva el sistema es la Dirección Corporativa de Riesgo, ya que se debe trabajar con cada unidad que plantea sus riesgos con la Dirección Corporativa de Riesgo para después determinar las medidas de administración, y todo lo que conlleva el sistema.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, aclara que la Dirección Corporativa de Riesgo lleva el SEVRI, pero lo que se tiene en el Banco va más allá de lo que tiene el SEVRI, el cual está enfocado al riesgo operativo con base en la metodología de costos, mientras que el Banco tiene un marco más amplio.

Se trata de tener un sistema que permita identificar, valorar, medir, mitigar y comunicar los riesgos. Dentro de la mitigación está la parte de control, aunque no es el único mitigador, pues están los planes de mitigación y los controles. Los controles, si bien forman parte del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional que coordina la Dirección Corporativa de Riesgo, lo lleva directamente la UTEG, la cual es una dependencia de la Gerencia General Corporativa.

Esto es un insumo para el sistema de riesgo, pues la calidad de los controles permite que el riesgo inherente se reduzca a un nivel de riesgo residual acorde con el apetito. El SEVRI lo tiene la Dirección Corporativa de Riesgo, pero dentro de los planes de mitigación, la parte de control interno es lo que la Gerencia General Corporativa lleva a través de la UTEG.

Si bien la Gerencia General Corporativa está revisando todos los planes de acción a fin de potenciar la estrategia genérica del Banco, actualmente hay trece planes de acción con cuatro componentes, a saber, el tema de gobernanza, el tema de riesgo, la parte de control, que lleva la UTEG, y el cumplimiento normativo y regulatorio.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice que a nivel del Banco es más complejo, pues la Unidad de Control Interno depende de Planificación Estratégica.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, dice que es porque el control se ve aquí como un mitigador. Se tiene un riesgo cuantificado, y se tiene control para ese riesgo, pero dependiendo de su efectividad, se obtiene un riesgo residual, el cual se valora si está o no dentro del apetito. Si el riesgo no está dentro del apetito, se tiene que establecer planes de mitigación, como revisar los alcances del control, ya que el mismo control podría estar fallando.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece por la ampliación y recuerda que esta inquietud se tuvo también en el Comité Corporativo de Riesgo, pero ya se entiende la diferencia de una entidad financiera.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, observa que entre los planes de acción se considera que puede haber algunas oportunidades de mejora. Por ejemplo, en el componente de ambiente de control se habla de rendición de cuentas y no se identifican actividades relacionadas con la oportunidad y fortalecimiento de rendición de cuentas, tanto para la alta gerencia como para jefaturas.

Igualmente, el plan de acción 5.1.1. habla de gestionar eficientemente el control interno aplicable al marco de gobierno corporativo y el objetivo señala fortalecer a través de la comunicación masiva las principales actividades de control interno. El indicador es el total de comunicado, es decir, se enviarán comunicados a la organización sobre lo que es control interno. Si se ve el seguimiento de la gestión eficiente del control interno, se considera que esta acción por sí sola no es suficiente como actividad de monitoreo y seguimiento para revisar que el control interno se está implementando y cualquier deficiencia se comunique para su corrección o mejora.

Además, se propone un índice de madurez con una nota de un 80%, pero analizando los resultados reportados al superintendente en los últimos tres años, se ha sobrepasado el 90% en general, de modo que le queda la duda de mantener el indicador en un 80%, si en los últimos tres años se ha reportado más del 90% en este componente del sistema de control interno.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, contesta con respecto a la rendición de cuentas de la alta gerencia, se consideró, cuando se hizo el diagnóstico, que la rendición de cuentas se da con la presentación de informes de seguimiento al Comité Corporativo de Auditoría, en el cual se hace la rendición de cuentas. En ese momento, la misma Auditoría Interna no estuvo de acuerdo con la presentación de los planes de acción, porque algunos debían estar cumplidos y no solicitar prórrogas. El Comité tomó el acuerdo para que se revisara esto.

La rendición de cuentas se cumple por parte de la alta gerencia porque ya están establecidos informes específicos con sus respectivas periodicidades, los cuales deben presentarse en el Comité. Hace poco se presentaron los informes y los planes de acción que la Auditoría Interna consideró que ya deberían estar cumplidos y no en proceso. El año pasado en la parte de seguimiento se hicieron capacitaciones con las jefaturas, subgerentes, asistentes, etc., para darles una serie de instrucciones sobre cómo se debe cumplir la parte de seguimiento de control interno.

Para este año se tomó la decisión de solo hacer los comunicados específicamente, dado que el año pasado resultaron muy efectivos y creó una buena cultura. Con respecto al 80%, recuerda en el año 2019, la Auditoría Interna emitió un informe, específicamente del modelo de madurez, con una nota de calificación de un 62%, a pesar de que se venía presentando notas superiores al 80%. Ese fue el diagnóstico del modelo de madurez que se presentó, y en aras de ser lo más críticos posible, si la Auditoría Interna revisó esto y puso un 62%, se tiene que ser más crítico de lo habitual.

Recuerda que se partió de un 64% obtenido después de hacer las reuniones con cada una de las áreas involucradas en este modelo de madurez. Cuando en el 2020 se presenta el modelo de madurez y se empezó a hacer las reclasificaciones del instrumento que emplea la Contraloría, a fin de año, de acuerdo con todo lo que se presentó a la Junta Directiva, se quedó en un 75%.

Después de estas brechas y estos comportamientos, se está solicitando una nota de un 80% y no se puede pasar de esa nota porque el modelo y la metodología que utiliza la Contraloría General de la República dice que cuando se está en un nivel de "experto" (pasar de 80% a 100%) se tienen que hacer desarrollos tecnológicos e innovaciones. El Banco no podría calificarse en área experta debido a que se estaba llevando la autoevaluación de control interno en hojas de Excel, es decir, hasta ahora se va a tener un sistema, por lo que se consideró prudente no calificarse en "expertos" hasta no tener el sistema de control interno, ver cómo funciona, y el otro año, en el próximo diagnóstico del modelo de madurez, se va a determinar si el sistema que se va a implementar permitirá estar en niveles de experto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta con respecto a las comunicaciones si el plan de acción y el objetivo se podrían mejorar.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, manifiesta que se podría incluir un plan de acción más donde se vuelva a hacer una capacitación, por ejemplo, a este tipo de funcionarios que son claves dentro de la organización para comentarles cómo se va a hacer el seguimiento y cuál es la importancia que estas personas respondan en tiempo y forma, lo que va a permitir cumplir con las recomendaciones de la Auditoría Interna, acuerdos de la Junta Directiva y todo lo que conlleva la rendición de cuentas. Él no ve problema en incluir un plan de acción que sea de capacitación dentro de la parte de seguimiento.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta si la evaluación que se hará al 31 de diciembre de 2021 se realizará con una meta del 80%.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, responde que sí, si se cumple con todos los planes de acción que se están presentando. Una vez que se puedan cumplir con estos planes de acción, se va a poder llegar a un 80%.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta si esos planes de acción tienen esas fechas que ya están ahí.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, contesta que sí, que ya hay algunas incluso que están cumplidas.

El Director, Sr. Espinoza Guido, pregunta que si para aspirar a una meta de un 90%, la cual es razonable con base en la infraestructura de control interno que tiene el Banco, se debería cumplir con una serie de requerimientos tecnológicos.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, contesta que sí, así como requerimientos de innovación, pues el instrumento de la Contraloría General de la República, en todos los ítems, cuando se habla de la "E" de experto, dice que para llegar a tener el nivel de experto se debe innovar o tener algún desarrollo tecnológico que permita dar el seguimiento, o que el ambiente tenga ese tipo de actividades y condiciones.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si esos requerimientos tecnológicos y de innovación están listados en algún lugar.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, aclara que no. En su momento él le preguntó a la Contraloría General de República al respecto, y le respondieron que eso era criterio de experto, es decir, es como el Banco lo considere e interprete, pero no hay un listado que señale los puntos por seguir. La Contraloría dice que es el Banco el que interpreta en la parte de control de interno lo que va a hacer.

El Director, Sr. Espinoza Guido, dice que no está claro lo que se tiene que hacer para aspirar a una exigencia en cuanto a modelo de madurez, pues el criterio de la Contraloría es ambiguo y le traslada a la institución la responsabilidad de interpretar. Pregunta qué se va a hacer al respecto.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, responde que de acuerdo con este diagnóstico, hay bastante satisfacción, pues estos desarrollos que están en estas brechas van a permitir para el próximo año determinar cada uno de los ítems que están en la parte de experto, a ver si se pueden catalogar como tales, y poniendo las evidencias del caso. Por ejemplo, el sistema de control interno permite llevar estadísticas, por lo que se le puede decir a la Contraloría que no solo se innovó, sino que se está pasando de hojas de Excel a un sistema que permite realizar actividades.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que un 80% para el Banco, con toda su estructura y para las notas que ha logrado, es una meta bastante floja. Comprende cuál es el requerimiento para pasar a una exigencia mayor, por lo que se debería solicitar a la Administración un plan de trabajo en ese sentido, ya sea contratar un experto para ver a qué se refiere la Contraloría al respecto, pues soluciones tecnológicas y de innovación es muy ambiguo.

Le extraña esto de parte de la Contraloría, la cual es muy puntual y se apega a la ley, por lo que no encuentra la justificación legal para dejar ese requerimiento tan a la interpretación.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, dice que el próximo año, con el nuevo diagnóstico, se podrá determinar si se puede aspirar a otra nota, pues la implementación del sistema será en el último trimestre. No se puede en este momento decir que se obtendrá una nota del 90% cuando se sabe que hace falta ese tipo de cosas. Además, cabe recordar que se está partiendo de un informe que hizo la Auditoría Interna donde se calificó con un 62%. En el 2020 se obtuvo una nota de un 75%, y ahora se propone una nota del 80%, debido a todas las acciones de mejora que se han llevado.

Considera que este proceso se debe hacer paso a paso y de acuerdo con las mejoras en los planes de acción.

El Director, Sr. Espinoza Guido, difiere al respecto, pero no hará discusión sobre el tema

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, aclara que cuando él se refería al tema de ambiente de control en el sentido de que no se identificaba actividades relacionadas con la rendición de cuentas, no se refería al informe de seguimiento de control interno que se presenta en el Comité Corporativo de Auditoría, sino que el componente de control interno relacionado con el ambiente de control, una de las actividades definidas a nivel normativa, tiene que ver con la rendición de cuentas de todos en la organización.

Señala que no se identifica actividades relacionadas con la oportunidad y fortalecimiento de la rendición de cuentas tanto para la alta gerencia como para las diferentes jefaturas. Es a eso a lo que se refiere, y no al informe de seguimiento que se presenta en el Comité Corporativo de Auditoría, sino que en el componente de ambiente de control no hay actividades sobre la rendición de cuentas.

De hecho, hay un acuerdo de esta Junta Directiva que decía que se necesitaba trabajar en esto, pero en este plan no se identifican actividades como la rendición de cuentas en la organización.

El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín, pregunta si él puede analizar esto y crear un plan de acción para la rendición de cuentas, y que se presente como un anexo a este plan.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera muy valiosa esa propuesta, y también el tema del seguimiento, pues le genera duda el objetivo que se tiene ahí con lo que se espera conseguir, ya que se requiere algo más.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que se va a revisar el tema de la rendición de cuentas de la alta gerencia y la nota para llegar a niveles de exigencia mayor, tomando en consideración los informes que se han generado al respecto. Se compromete en revisar esto y traer una hoja de ruta definida con esta base.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que le parece bien. Pregunta si se traerá en una próxima sesión.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que sí, concentrándose en esos dos puntos, ya que opina que los otros puntos están claramente definidos.

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

1. Dar por conocida y recibida la presentación sobre el Nivel del Modelo de Madurez de Control Interno y los Planes de Acción.

2. Solicitar a la Administración que revise los planes de acción presentados en relación con el Nivel del Modelo de Madurez de Control Interno y presente una nueva propuesta para la próxima semana, dando énfasis a los temas relativos a la rendición de cuentas y a la valoración para llegar a niveles de exigencia mayores.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cuatro minutos** se retira el Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Wallace Golfín Cartín.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocida y recibida la presentación sobre el Nivel del Modelo de Madurez de Control Interno y los Planes de Acción.

2. Solicitar a la Administración que revise los planes de acción presentados en relación con el Nivel del Modelo de Madurez de Control Interno y presente una nueva propuesta para la próxima semana, dando énfasis a los temas relativos a la rendición de cuentas y a la valoración para llegar a niveles de exigencia mayores”. (819)
(Ref.: Oficio GGC-1291-2021)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

8.3.1.- El Comité de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la propuesta de modificación de algunas metas e indicadores de medición del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del 2021. (Ref.: Acuerdo CC-BP-19-ACD-131-2021-Art-6)

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

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, menciona que esto se vio en el Comité de Cumplimiento y el Sr. Monge Granados trae la propuesta de modificación de algunos puntos que fueron revisados y que tienen que ver con el cumplimiento de la ley para el próximo año, principalmente algunas cuestiones que tienen que ver con TI.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, indica que efectivamente esta es una propuesta para modificar algunas metas del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento 2021.

La principal modificación tiene que ver con algunos eventos extraordinarios que se han presentado durante el año que les ha impactado directamente el plan y los lleva a determinar que no es posible cumplir con algunas metas en un 100% tal y como se había programado desde el año anterior.

Además, a partir de ahí se pueden reasignar los recursos en función del mayor riesgo de legitimación de capitales y los delitos asociados en algunos casos particulares. Comenta que hay 6 metas que están proponiendo modificar. En tres de ellas lo que se está haciendo es disminuir el alcance en función del riesgo que implican, que se considera bajo, para efectos de tomar esos recursos y más bien orientarlos a actividades de mayor riesgo.

Indica que entre los eventos extraordinarios que han acontecido durante el año, se encuentra todo lo que tiene que ver con la implementación de la nueva normativa emitida por el Conassif, lo cual se publicó a finales del mes de enero de este año y los ha mantenido bastante ocupados en los distintos temas relacionados con esta materia, como lo son los requerimientos tecnológicos y las historias de usuario correspondientes, así como la modificación de las normas internas correspondientes para cumplir con esta materia.

El segundo evento tiene que ver con la evaluación que está haciendo la Sugef al Banco, así como en el tema de gestión de riesgo de legitimación de capitales y el cumplimiento de la Ley 7786 y sus reformas, lo cual también ha demandado mucho tiempo para atender los diferentes requerimientos que se hacen a la Oficialía y al Banco, pues en este caso también están fungiendo como enlace y canal para la atención de todos los temas de la entidad.

El tercer evento tiene que ver con la implementación y transición de funciones y recursos que se implementaron a finales del año anterior y principios de este año 2021, a partir de un estudio que realizó la División Gestión de Calidad y que fue aprobado por este órgano mediante el acuerdo 624-2020 del 20 de julio que les ha demandado una participación directa en el proceso para efectos de lograr la puesta en marcha y aplicación de las distintas acciones de mejora que se aprobaron.

Otro evento, que se ha visto en este Órgano de Dirección, tiene que ver con que, como resultado de toda la situación que se ha vivido este año, se observó, durante los primeros meses un retroceso y debilitamiento del sistema de prevención y gestión de riesgos de la entidad, sobre lo cual se ha venido tomando una serie de acciones y decisiones, para enrumbarlo como corresponde. Esto ha implicado una participación con recursos, para efectos de lograr ese cometido.

El quinto evento tiene que ver con el aumento en la criminalidad en el país. Manifiesta que durante este año han salido una serie de temas y situaciones a nivel del país que han impactado directamente en el trabajo. Uno de estos casos es el caso "Clan Turesky", pues solo este caso implicó una revisión de 268 personas, jurídicas o físicas, así como el caso "Cochinilla", que implicó el análisis de 244 personas entre jurídicas y físicas. Menciona que muchos de estos casos finalizaron en reportes de operaciones sospechosas a la autoridad competente. Lo anterior hizo que, en esta coyuntura, muchos de los recursos que se tienen en investigaciones se tuvieran que concentrar en estos temas.

El sexto evento tiene que ver con el nombramiento y rotación de personal en la Oficialía de Cumplimiento, lo cual es normal en todo el Banco, pero en los últimos meses se ha dado una rotación de personal, pero la autorización de sustitución llegó hasta agosto, por lo que se estuvo operando algunos meses con una cantidad menor de recursos correspondientes a la Oficialía. Indica que en estos momentos se están iniciando los trámites para nombramientos y ya algunos están avanzando, pero una vez que hayan sido sustituidos se requiere de la curva de aprendizaje y experiencia.

A lo anterior se suman otras situaciones que se han tenido como licencias de maternidad, incapacidades de tiempo indefinido, ya sea por enfermedades graves o para atender parientes, así como los temas derivados de contagios de COVID, lo que ha sido un tema recurrente en el personal de la Oficialía por distintas razones, a pesar de que se está en teletrabajo, lo que ha ayudado a que no se dé un contagio masivo del personal.

Otro tema que se ha tenido, que es uno de los temas nuevos que se está implementando a partir de la normativa y de la nueva reglamentación tiene que ver con el incremento en los requerimientos que se reciben para efectos de evaluar el riesgo de las propuestas nuevas o las nuevas propuestas de productos, servicios, tecnologías y canales, que son temas en los que el supervisor ha estado señalando que es muy importante para efectos de mitigar los riesgos de legitimación y demás delitos asociados.

A partir de lo anterior se da la propuesta de modificación de metas. Una de estas tiene que ver con la segunda meta que tiene el plan de trabajo, que tiene que ver con la fiscalización de una serie de áreas o dependencias que realizan actividades y funciones asociadas a los temas de gestión de riesgos de legitimación de capitales. En este sentido, se está planteando excluir dos aspectos de la meta, que tienen que ver con la custodia física de los expedientes de la política Conozca a su Cliente y el conocimiento de los proveedores mediante contratación administrativa.

Se considera que estas dos actividades, debido a la fiscalización que se hizo en el año 2020, cuyas recomendaciones se han estado implementando durante el año 2021 no requieren de forma inmediata o en el plazo inmediato de la intervención para determinar su aplicación y sus resultados, dado que en esa implementación se ha estado participando de manera directa, especialmente con el tema de Conozca a su Proveedor.

Señala que esa es una de las metas en las que se está planteando reducir el alcance para liberar recursos y asignarlos a temas de mayor riesgo. Así pues, el indicador de medida se mantiene igual, pero sí se está reduciendo el alcance.

Otra meta en la que se está proponiendo reducir el alcance es la meta 8. Indica que esta meta se orienta a revisar la información que se tiene en la base de datos del Banco asociada a la Política Conozca a su Cliente para determinar o identificar indicios relacionados con las normas internacionales FATCA y CRS. Menciona que se tiene planteado durante este año hacer dos revisiones, una en cada semestre. Señala que ya se hizo la del primer semestre, pero se considera que con la revisión que se hizo en el primer semestre ya se hizo el reporte correspondiente a la autoridad competente en el mes de julio y se está proponiendo excluir la revisión del segundo semestre para poder utilizar estos recursos y reasignar a los temas de mayor riesgo.

Recuerda que el tema de las normas internacionales es meramente de cumplimiento y no tanto de un tema de riesgo, por lo que se está planteando una modificación en la meta y el indicador. En la meta se hace la modificación para que lo que se haga sea una revisión anual y no dos. Además, se busca que solo exista un informe de resultados.

También se propone la modificación de la meta 16 del Plan de Trabajo. Dicha meta tiene que ver con el monitoreo del tema de clientes. En este sentido recuerda que lo que se monitorea normalmente son los ingresos de recursos frescos a la entidad y se tienen una serie de esquemas y parámetros establecidos en el sistema para efectos de detectar desviaciones de la transaccionalidad de los clientes cuando ingresan los recursos frescos. Adicionalmente, se tiene un reporte de egresos que está parametrizado para determinar cuándo se dan casos importantes de salida de fondos y no han generado alertas cuando ingresan los fondos frescos. Esto es lo que se llama reporte de egresos.

Indica que en este caso particular se está planteando, a partir de la acumulación de casos que se tienen en las alertas que generan mayor riesgo de legitimación, recortar el alcance de esta meta para enfocar los recursos en lo más relevante. En este caso en particular, como se ve, la modificación tiene que ver con abarcar todos los reportes de egresos de ellos clientes y atender todos los casos al mes de septiembre y en el mismo sentido se propone modificar el indicador, para que se analicen todos los casos generados al mes de septiembre.

Luego de esto, se tiene la meta 21, que tiene que ver con la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del sistema de monitoreo, en las actividades que correspondan a la Oficialía de Cumplimiento. Al respecto, menciona que en este tema se ha venido trabajando desde el inicio de año para lograr esta contratación.

Menciona que ya se han superado las distintas actividades que corresponden a negociaciones con el proveedor, que tienen que ver con las autorizaciones a nivel del Banco y de las organizaciones del Conglomerado, pues esta es una contratación corporativa en la que participa el Banco y tres sociedades, con otras acciones correspondientes para complementar todo lo que conlleva una contratación de esta naturaleza. De hecho, el viernes ya se recibió un borrador del cartel, el cual está siendo revisado.

Explica que los pasos restantes ya se escapan del control propio de la Oficialía de Cumplimiento, pues dependen de la publicación del cartel y de la participación del proveedor con la oferta correspondiente para estos efectos, así como otras actividades que se deben dar posteriormente de revisión de la oferta, si todo sale bien, la formalización y firma del contrato, lo que no corresponde a actividades propias de la Oficialía.

Así pues, se propone que el indicador sea en el tema del cartel publicado, que es hasta donde ellos llegan con su participación, no obstante, esto es altamente relevante para efectos de garantizar la continuidad del funcionamiento del sistema de monitoreo.

Explica que el contrato vence el 31 de diciembre, por lo que les quedan 2 meses y medio para realizar las restantes actividades que están en manos de otras áreas del Banco. Igualmente, debido a la importancia del tema, ellos seguirán participando en apoyo a las áreas para efectos de que esto se logre materializar y estén debidamente ejecutándose cuando vence el contrato actual.

Además, manifiesta que las licencias del sistema son propiedad de la entidad y lo que ellos contratan básicamente es el servicio de soporte y mantenimiento del sistema para garantizar la solución de cualquier incidente que se presente durante el funcionamiento.

Luego de esto se tiene la meta 25, que es la que para ellos representa el mayor riesgo de las que se ha mencionado. Indica que esta meta 25 tiene que ver con los reportes de inusualidades que se reciben en la Oficialía o que se generan dentro de la misma Oficialía para efectos de gestionarlos, hacer los análisis correspondientes y remitir la información a la autoridad competente.

Como se ha mencionado antes, debido al incremento de la criminalidad y de otros eventos asociados con el personal, dado que la Unidad en la que se desarrolla esta meta, es una de las que se ha visto más impactadas con la falta de personal, por lo que están planteando reducir el alcance de esta meta para lograr atender todo lo que corresponda a los casos que se detecten y se reciban hasta el 31 de octubre de este año.

Manifiesta que el indicador se mantiene igual, obviamente con el compromiso de seguir trabajando en el tema para lograr gestionar todos los casos que se detecten en los meses siguientes de noviembre y diciembre. Obviamente, los de diciembre normalmente se atienden en enero, pero sí se considera que, debido a los recursos que se tienen, los de noviembre, que se atienden en diciembre, no se podrían gestionar en su totalidad.

Indica que ya hay dos recursos que se reasignaron para atender esta meta, pero a pesar de esto, como esa unidad es de las que se ha visto más impactadas, faltan cuatro o cinco recursos de los analistas que están encargados de las investigaciones, lo que hace que, con la cantidad de casos que se han tenido este año se les dificulte poder terminar.

De hecho, se han tenido circunstancias laborales que se han tenido que enfrentar, debido a que los compañeros y compañeras que atienden este tema se han sentido recargados con las labores e incluso se trasladaron algunos datos al sindicato para que se revisaran, debido a que consideraban que tenían casos asignados por encima de lo normal o del promedio que les podía corresponder. Menciona que muchos de los recursos que están reasignando es para atender esta meta y lograr el propósito correspondiente.

La última meta que se tiene planteado modificar es la meta 27. Indica que esta meta tiene que ver con la revisión de casos de personal del propio Banco. Indica que en el Banco existe un procedimiento que se llama sistema de identificador de alerta, que genera una muestra de empleados todos los semestres, que traslada la Dirección de Capital Humano a partir de las variables que están definidas.

En este año se revisó la muestra de casos del primer semestre en un 100%, sin embargo, la muestra de casos del segundo semestre no ha sido posible abordarla todavía, debido a la prioridad que se le ha dado a la meta 25 y los casos que están ahí asignados.

En este caso particular hay varios elementos que es importante señalar. En primer lugar, los empleados no son los que inciden en los reportes a las autoridades competentes. Indica que, si se hace un recuento de los últimos 2 años, 2020 y 2021, se tiene que no se reportó ningún caso de empleado a la UIF y este año hay 1 caso. Además, esto no surgió a raíz de este procedimiento, sino que llegó por otra vía a la Oficialía de Cumplimiento y se reportó, por lo que se consideró que los casos de empleados no son los que tienen mayor incidencia en los reportes a las autoridades competentes, como sí ocurre con los clientes a partir de los casos que se investigaron, que es donde se da la mayor proporción. De hecho, con excepción de este caso, todos los demás tienen que ver con clientes. Por lo tanto, se tiene que el riesgo está concentrado en la meta 25 y merece que se le asignen todos los recursos disponibles para lograr su atención.

Por lo tanto, el planteamiento en la meta 27 tiene que ver con reducir el alcance como tal, para que solamente se revisen los casos que se gestionaron durante el primer semestre a partir de la muestra que se recibió de la Dirección de Capital Humano y la muestra que se tiene del segundo semestre se retome posteriormente cuando ya se tengan los nombramientos del personal y la curva de aprendizaje, lo cual se prevé que pueda ser a principios del 2022.

Menciona que este tema se abordó en la última sesión del Comité de Cumplimiento, celebrada el 12 de octubre, donde se analizó con mayor detalle cada uno de los aspectos señalados. En cada una de las metas se presentaron cada uno de los aspectos que respalda la modificación. Indica que esta es una presentación más general y el Comité decidió recomendar a la Junta Directiva la aprobación, con el análisis y aval del Comité, de la propuesta de modificación de las metas y los indicadores señalados del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del año 2021, conforme se ha expuesto.

El Director, Sr. Espinoza Guido, consulta si estas metas son anuales.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, menciona que las metas que ha expuesto son anuales, pero se está planteando en algunos casos reducir el alcance.

El Director, Sr. Espinoza Guido, menciona que entre los eventos que se señalan hay situaciones propias del contexto, tanto económico o institucional, aunque no sabe si el Comité tiene un criterio diferente.

Por ejemplo, decir, que la criminalidad en el país ha aumentado, no tiene que ver con nada extraordinario, sino que es un tema que se viene viendo desde hace bastantes años. Además, en el evento 6 se dice que hay 5 recursos menos, por lo que pregunta cuántas personas hay en el equipo de la Oficialía.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, señala que en el equipo de analistas de investigaciones hay 9 analistas.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que no le queda claro cuáles son los riesgos asociados de las actividades en las que se quiere reducir el alcance, es decir, quisiera saber en cuáles riesgos incurre la institución por reducir el alcance de esas metas y qué es lo que se gana.

Se ha dicho que el planteamiento consiste en liberar recursos de una actividad a otra actividad y le parece que eso no es resorte de la Junta Directiva, pues es un tema propio de la Oficialía de Cumplimiento.

Además, no sabe si es conveniente modificar el alcance de las metas a mes y medio de terminar el año. Indica que, si se trata de adelantar alguna posición, le parece que esto puede ser muy acomodaticio, pues, aunque puede estar justificado, desde el punto de vista procedimental le parece una muy mala decisión acceder a esto en virtud del esquema de cumplimiento de metas.

Menciona que mañana les podría llegar una solicitud del Área de Negocios o de la Auditoría de reducir una cantidad de metas pues no las puede cumplir y todos están expuestos a eso. Manifiesta que para eso son los indicadores, pues si todo se acomoda para cerrar con porcentajes altos de cumplimiento esa no sería la forma adecuada.

Ahora bien, no sabe si lo está entendiendo mal, pero así lo ve por lo que entendió de la presentación.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, menciona que efectivamente en algunas metas están reduciendo el alcance de la meta para efectos de liberar recursos. Indica que la liberación de recursos no es resorte del órgano de dirección, sino más bien la modificación de la meta, pues en caso de que no se modifique se tiene que cumplir con la meta con los recursos que se tienen asignados.

Menciona que en el fondo lo que se plantea es reducir el alcance para liberar recursos para las metas que tienen mayores riesgos.

En cuanto al riesgo asociado, comenta que en las metas en las que se plantea reducir el alcance el riesgo es bajo y de hecho en la meta número 2 tiene que ver con el cumplimiento correspondiente y las recomendaciones que están señaladas para efectos de atender los temas se han estado ejecutando durante este año 2021, a partir de las fiscalizaciones que se hicieron en el 2020. Además, han estado participando en ese proceso, por lo que consideran que el proceso está controlado.

Igualmente, en la meta 8, que tiene que ver con revisión de normas internacionales para identificar eventuales contribuyentes para las normas internacionales, manifiesta que ya se hizo una revisión a inicios de año para efectos del reporte que se hizo en julio y para efectos del otro reporte que es a mitad del año 2022 se haría una revisión al inicio de año, con lo que se estaría cubriendo el acumulado que se tenga de aquí a esa fecha y no les afectaría el cumplimiento excluyendo la revisión del segundo semestre.

En la meta 27, que tiene que ver con la revisión de casos de empleados, debe señalar que ya se hizo la revisión del primer semestre y durante los últimos dos años la incidencia de casos de empleados para los reportes de operaciones sospechosas ha sido prácticamente nulo y de hecho solo se ha reportado un caso este año de un funcionario y no se generó a través de la muestra que trasladó Capital Humano, por lo que se considera que el riesgo está bastante controlado y cuando surgen casos que son sensibles desde este punto de vista, se aborda con las acciones correspondientes y por esto se estaba planteando reducir el alcance de la meta 27.

Coincide en que la asignación de recursos no es de resorte del órgano de dirección, sino lo que tiene que ver con la reubicación o reasignación o bien movimientos temporales de personal dentro de la Oficialía.

El Director, Sr. Espinoza Guido, comenta que entiende que si se tiene que reasignar recursos, lo cierto es que el Oficial tiene la potestad de trasladar recursos de un lugar a otro en virtud de los riesgos que ejerce en su trabajo.

Ahora bien, quedaría muy fácil que al trasladar los recursos de un área a otra se vea que una actividad no va a cumplir la meta, se pida que se reduzca para quedar bien en ambas áreas y esto es lo que no le convence.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, indica que el planteamiento era que, dado que impacta las metas, traerlo aquí. Es decir, se tienen los recursos para las metas que se han señalado, pero no para la meta 25, por lo que se planteaba modificar la meta para que les permitiera a ellos hacer movimiento de recursos.

Manifiesta que esto no busca acomodarse al fin de año, pues este tema se vio desde el mes de agosto, se trabajó la propuesta en septiembre, se remitió y el Comité lo vio en la primera sesión del mes de octubre.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, menciona que se plantea que una de las metas ya no tenga que ver con el contrato listo, sino con el cartel publicado. No obstante, revisando el contrato actual, se tiene que el servicio de soporte y mantenimiento del Assist CK, vence el 31 de diciembre de este año.

Así pues, si la meta es tener el cartel listo a diciembre del 2021, cómo se va a hacer en caso de que se presente alguna situación y no se tenga el soporte y mantenimiento de este sistema. Le parece que ahí hay un riesgo importante que de materializarse podría generar algún problema. Pregunta cómo se administraría ese riesgo.

Además, otra meta tiene que ver con los reportes de inusualidades recibidos y la meta que se plantea es que estén revisados todos los que se presenten al 31 de octubre de 2021 y no así noviembre y diciembre al 100%. No obstante, cualquier inusualidad que ingrese en noviembre y diciembre podría generar un riesgo de oportunidad. De hecho, la normativa habla de que cuando se presente un informe de inusualidad debe reportarse inmediatamente a la Sugef. Es decir, ve un riesgo importante y no sabe cómo se estaría manejando.

Reitera que son dos temas que le llaman la atención, pues son riesgos que podrían materializarse y la Administración debería prever cómo va a hacer en caso de que se presente una situación de estas.

La Directora, Sra. Fernández Garita, indica que coincide en que cuando se proponen metas es muy fácil variarlas al final del período para que los resultados al final sean satisfactorios y coincide en que si hay una disminución de las metas que están asociadas a riesgos eso hace más complicado tomar una decisión de variarlas.

No obstante, hay varias metas que no dependen de la Oficialía de Cumplimiento, como las que tienen que ver con desarrollos tecnológicos, en las que el cumplimiento dependería de lo que pueda brindar el área tecnológica.

Sin embargo, coincide con el Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, en que aparecen varias metas que no dependen de la instancia que él representa, por ejemplo, algunas relacionadas con desarrollos tecnológicos que, como lo planteó en el Comité de Cumplimiento, los avances llegarán según lo que brinde el área encargada de esos temas.

Por tanto, existen tres elementos fundamentales que se deben considerar en esta variación de metas, todo desde el consenso y el compromiso de la Oficialía de Cumplimiento de hasta dónde se pueden lograr, además de que le corresponderá plasmar en el informe las razones específicas por las que no se cumplieron, así que ello tendrá que formar parte esencial de las justificaciones que se brindarán al final del periodo en el reporte, pero reitera que sí resultaría posible variar aquellas que no dependen de la Oficialía de Cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, en cuanto a las situaciones que plantea el Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, atinentes a la meta 21, indica que, en efecto, todas las gestiones se realizaron para que el contrato se formalice antes del vencimiento, aunque siempre persiste el riesgo de que un contrato no se materialice por situaciones determinadas que se presenten durante el proceso o al último momento, ya sea en la etapa de adjudicación o formalización.

Para este caso particular, recalca que ya disponen de un borrador del cartel, e incluso al día siguiente lo devolverán para que se proceda con la publicación de inmediato. Comprende que desde luego existen plazos que requieren acatar el Banco y el proveedor a fin de salir en las fechas establecidas.

No obstante, el punto recae en que, cuando se plantearon la meta y el indicador, no hubo una consistencia porque en realidad el objetivo se diseñó en función de las actividades que atañen a la Oficialía de Cumplimiento, que es hasta el cartel publicado, límite concreto al que llega la participación de la dependencia y que elabora otra área del Banco, mientras que la Oficialía se encarga de revisarlo y ratificarlo.

En cuanto a lo mencionado por el Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, de que se puede dar un periodo no cubierto por un contrato de soporte y mantenimiento, confirma que el riesgo sí existe, como ocurrió alrededor de 2011 o 2012, periodo anterior a su ingreso a la Oficialía de Cumplimiento, cuando quedó descubierto durante un tiempo y, según entiende, se negoció con el proveedor para que, de alguna manera, brindara soporte a los incidentes generados en aquel momento.

En consecuencia, se cuenta con dicha posibilidad de negociar con el proveedor debido a que, en tanto se trata de un contrato de servicios continuados mediante una adjudicación por proveedor único, podría acordarse para que la gestión se cubra por un periodo determinado si fuese necesario, ya que el riesgo siempre persiste a causa de las diversas situaciones que surjan durante el proceso de contratación.

Respecto de la meta 25, coincide plenamente en que representa la de mayor riesgo actual, al menos entre las mostradas ahora, porque la Oficialía de Cumplimiento posee 41 metas, y varias de esas mantienen un nivel de riesgo similar, por ejemplo, lo relacionado con las alertas

transaccionales y otros reportes de monitoreo que se generan, pues se deben atender también los casos correspondientes, pero para estas no se solicita una disminución de la atención, ya que cuentan con los recursos humanos necesarios.

En ese último punto en particular, señala que realizan los esfuerzos de movilizar recursos de otras metas y ámbitos de la misma Oficialía de Cumplimiento para apoyar la labor y lograr la ejecución de todos los casos ocurridos hasta el 31 de octubre de 2021, por lo que aquellos que podrían quedar algo desfasados serían los de noviembre, porque los de diciembre se van atendiendo, en general, el año siguiente.

Reitera que llevan a cabo una gestión intensa para abarcar todos los eventos que identifiquen, pero cuando efectuaron el recuento en agosto, según citó antes, llegaron a una proyección de que, con los recursos disponibles, sería materialmente imposible atenderlos. Agrega que este planteamiento para la Junta Directiva Nacional se ofrece con el mayor respeto y no pretende cerrar el año con los cumplimientos correspondientes, sino debido a la imposibilidad material que han enfrentado en el año a causa de las situaciones presentadas en el entorno, que han significado, en ciertos casos, una cantidad que supera la capacidad humana instalada en la dependencia.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, concuerda en que la situación descrita se ha relatado desde agosto, como lo explica el Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, porque se ha brindado seguimiento a todos los planes conocidos en el Comité de Cumplimiento, pero ahora aparecen muchos temas acumulados, entre los que recuerda la evaluación que se lleva a cabo en la actualidad, lo cual significa que constantemente se solicita amplia información que deben preparar y facilitar.

Además, todos están al tanto de los serios problemas que la institución posee en materia de automatización, y ella misma ha comentado en repetidas ocasiones en el seno del Comité de Cumplimiento que, si se contara con muchos de estos sistemas debidamente automatizados, no se dependería tanto de la parte humana y procesos manuales, por ejemplo, en los sistemas de revisión internacional tan numerosos.

Por tanto, el escenario actual representa la consecuencia inevitable de situaciones que han venido ocurriendo, sumado al tema de que el personal de la Oficialía se incapacita debido a factores originados en la coyuntura de la pandemia, parte de los aspectos que genera atrasos, algo que analizaron con bastante detalle en el Comité de Cumplimiento, a fin de determinar los motivos que llevaron hasta este punto.

Añade que el Director, Sr. Espinoza Guido, tiene razón cuando subraya que es octubre, y una alta cantidad de situaciones se observaban desde mucho antes, pero también recuerda que este Plan se debe elevar a la Junta Directiva Nacional, y resulta bastante fácil para el Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, aplicar los cambios en las metas, pero no antes de remitirlo a este órgano de dirección para que reciba la aprobación, pues lo que se revisa aquí ahora es la justificación de modificación de varias metas del Plan de Trabajo.

Sin embargo, lo atinente a los recursos humanos que necesita y quedaron aplazados para el año siguiente, además de que han abocado a tener todo listo para la automatización que se requerirá a fin de atender las nuevas disposiciones normativas en enero de 2022, son temas que también se mantienen pendientes, junto con todo lo que se ha analizado desde la propia Oficialía de Cumplimiento.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, en cuanto a lo citado por el Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, señala que, en efecto, desde la Auditoría Interna se han identificado los riesgos presentes. Sobre el tema del contrato, si bien se afirma que podrían acudir a negociar con el proveedor en caso de que ocurra alguna situación, recuerda que, si sucediera después del 31 de diciembre, ya estaría sin contrato, así que desconoce la manera como ejecutarían eso, además de que no se pueden realizar pagos sin un contrato de por medio.

Acerca de la observación sobre los reportes de inusualidad, manifiesta que la preocupación se fundamenta especialmente en que existe un riesgo y una norma establecida por la Sugef en materia de oportunidad e inmediatez para los reportes que debe efectuar el Banco, por lo que su recomendación consiste en que se revise con mucho cuidado a fin de buscar alguna otra alternativa para que la Oficialía disponga de los recursos que le permitan salir con esas tareas que considera de las más riesgosas.

En cuanto al comentario del Director, Sr. Espinoza Guido, indica que encontró la regulación que estipula el momento cuando se pueden aplicar modificaciones a las metas del Plan Anual Operativo, la cual dicta que el plazo máximo para presentar una variación de esta naturaleza es en los primeros diez días hábiles de octubre, que le parece ya caducaron, partiendo de que se debe presentar ante esta Junta Directiva Nacional, por lo que ese detalle también debería analizarse.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, afirma que, en efecto, esos primeros diez días hábiles vencieron el jueves 14 de octubre, aunque el requerimiento fue conocido en el Comité de Cumplimiento el martes 12 del mismo mes.

La Presidenta, Sr. Badilla López, solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, que se considere la posibilidad de realizar una evaluación para cumplir con estas metas, pues existe una preocupación real, y le parece que algunos temas no se deben repetir, y aunque el Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, apunta que se podría negociar con el proveedor, estima que esas prácticas necesitan ser erradicadas de la organización, y por el contrario mantener estos asuntos bien planeados para que se realicen dentro de los tiempos que corresponden.

Agrega que, si bien conocieron los detalles en agosto, setiembre y ahora octubre, en realidad apreciaría que la Administración, de vez en cuando, simpatizara con el punto de vista de los Directores, en el sentido de cambiar metas riesgosas, como algunas de las que aparecen en la solicitud y no deberían quedar descubiertas.

Lo anterior en especial porque en la propia justificación del requerimiento se menciona el fuerte incremento en eventos, y resulta evidente que, cada vez más, las instituciones financieras se convierten en blanco de personas inescrupulosas, por lo que dejar al descubierto esos factores no tendría ningún sentido.

Así, apela a la Gerencia General Corporativa para que se adopten algunas iniciativas que le permitan a la Oficialía de Cumplimiento atender las metas propuestas, aunque no ve mayor problema en las menos relevantes, pero los asuntos del cartel o dejar descubiertas ciertas acciones sí le preocupan bastante.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, señala que el tema del cartel es muy delicado, en efecto, y lo revisarán porque corresponde a una gestión propia del área, de modo que se comunicará con el Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, para dilucidar lo ocurrido, si existió un atraso de parte de la División de Contratación Administrativa o se trató de un asunto de control, pues el personal de la Administración está dispuesto a hacerlo, pero debe contarse también con la responsabilidad de la dependencia encargada.

Sin embargo, conversarán para determinar el fondo, pero además a fin de proporcionar toda la ayuda necesaria en el objetivo de apresurar el proceso en lo más posible y evitar el quedar desprovistos de esta herramienta fundamental. En el resto, le parece que se trata de metas manejables, que discutirán a su vez para mantenerse en la línea del cumplimiento y definir la mejor forma de ayudar a la Oficialía con el resto de las gestiones.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, aclara que desde varias sesiones atrás, ella ya había advertido que se estaban conociendo temas de riesgo alto en el Comité de Cumplimiento, por lo que esto forma parte de lo que se venía analizando.

La Directora, Sra. Fernández Garita, recuerda que, de su parte, comunicó una serie de observaciones al Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, respecto del planteamiento de los indicadores, con la intención de dejar constancia en el acta de que corresponde a una asignación que deberá atender por la manera en que se están diseñando los indicadores, ello para futuros planes porque encontró algunas deficiencias.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, agrega que sucede lo mismo con las metas.

La Presidenta, Sr. Badilla López, acota que se mocionará el acuerdo propuesto, pero bajo la condición que externó al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, y al Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, de que se revise el tema y, de preferencia, se llegue a resultados diferentes al cierre del 31 de diciembre de 2021.

De seguido, mociona para:

Aprobar la modificación de las siguientes metas e indicadores de medición del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del 2021:

Meta 02: *Fiscalizar a las dependencias responsables de la aplicación de las políticas, procedimientos y controles establecidos en las actividades de vinculación y actualización de clientes, la venta de bienes adjudicados y el ingreso de nuevos funcionarios, en la prevención de LC/FT/FPADM, así como el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, y normas internacionales (FATCA y CRS).*

Meta 08: *Realizar una revisión anual de la información contenida en la política Conozca a su Cliente del Banco, con el fin de detectar indicios relacionados con la Ley FATCA y el Convenio CRS y verificar la aplicación de la debida diligencia correspondiente.*

Indicador: *Informe de resultados.*

Meta 16: *Generar mensualmente un reporte de egresos de los clientes y atender los casos individuales al mes de setiembre.*

Indicador: *Informes realizados / Total de casos generados a setiembre.*

Meta 21: *Indicador: Cartel publicado.*

Meta 25: *Gestionar en plazo y forma el 100% de los Reportes de Inusualidades detectados y recibidos hasta el 31 de octubre de 2021.*

Meta 27: Revisar en el primer semestre de 2021 el 100% del personal, de la lista recibida de la DIRCH que cumpla con el procedimiento "Sistema Identificadores de Alertas", de los casos identificados en la Oficialía de Cumplimiento y los reportados por las Oficinas Comerciales y Administrativas.

Lo anterior en atención a lo indicado en el artículo 30 inciso c) del Acuerdo SUGEF 12-10.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Aprobar la modificación de la siguientes metas e indicadores de medición del Plan de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento del 2021:

Meta 02: Fiscalizar a las dependencias responsables de la aplicación de las políticas, procedimientos y controles establecidos en las actividades de vinculación y actualización de clientes, la venta de bienes adjudicados y el ingreso de nuevos funcionarios, en la prevención de LC/FT/FPADM, así como el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, y normas internacionales (FATCA y CRS).

Meta 08: Realizar una revisión anual de la información contenida en la política Conozca a su Cliente del Banco, con el fin de detectar indicios relacionados con la Ley FATCA y el Convenio CRS y verificar la aplicación de la debida diligencia correspondiente.

Indicador: Informe de resultados.

Meta 16: Generar mensualmente un reporte de egresos de los clientes y atender los casos individuales al mes de setiembre.

Indicador: Informes realizados / Total de casos generados a setiembre.

Meta 21: Indicador: Cartel publicado.

Meta 25: Gestionar en plazo y forma el 100% de los Reportes de Inusualidades detectados y recibidos hasta el 31 de octubre de 2021.

Meta 27: Revisar en el primer semestre de 2021 el 100% del personal, de la lista recibida de la DIRCH que cumpla con el procedimiento "Sistema Identificadores de Alertas", de los casos identificados en la Oficialía de Cumplimiento y los reportados por las Oficinas Comerciales y Administrativas.

Lo anterior en atención a lo indicado en el artículo 30 inciso c) del Acuerdo SUGEF 12-10". (821)

(Ref.: Acuerdo CC-BP-19-ACD-131-2021-Art-6)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cuatro minutos**, finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

ARTÍCULO 11

8.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para su aprobación, el instrumento para la evaluación conforme la metodología para evaluar a la Alta Gerencia del Conglomerado. Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-5862-Acd-784-2021-Art-9. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-85-2021-Art-3)

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, explica que algunas de las variables o componentes analizados fueron la estrategia corporativa, la gestión de las Gerencias Generales de todo el Conglomerado y el tema de comunicación, en términos integrales.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que, en efecto, en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones examinaron la propuesta. Recuerda que la evaluación que se efectuaba a la clase gerencial se basaba en el cumplimiento del Cuadro de Mando de Integral, pero esta Junta Directiva Nacional solicitó un instrumento complementario, con el cual se intenta medir el grado de madurez para el acatamiento de todas las metas de la Gerencia General

Agrega que consta de cuatro niveles: incipiente (calificación de 1), novato (calificación de 3), competente (nota de 4) y experto (valor superior a 4), y como mencionó el Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, son tres los elementos ponderados: la estrategia, gestión y comunicación, para los que se enumera una serie de ítems por revisar.

En el caso de la estrategia, se trata de dos ítems específicos: la implementación y los logros de las metas, luego de lo que se obtiene un promedio simple de cada uno al sumar las notas alcanzadas, y finalmente se llega a un promedio del componente total al mediar la calificación del logro de las metas con la implementación de la estrategia.

Lo mismo ocurre en el factor de la comunicación con la Junta Directiva, que se basa en dos aspectos: la comunicación con la Junta Directiva y la transparencia, mientras que para la gestión existen tres componentes valorados: control interno, gestión de riesgos y los conflictos de interés.

En consecuencia, el objetivo radica en disponer de una herramienta dedicada a examinar a las Gerencias de las Sociedades y el Banco, en tanto para las dos Subgerencias Generales se realizó un ajuste al instrumento porque mantiene alcances diferentes. Por último, se plantea la posibilidad de emitir una nota grupal de parte de toda la Junta Directiva, o que cada uno de los integrantes califique y se genere un promedio.

De esa manera concluye el recuento concreto de la propuesta, para la cual señala que todos los detalles se encuentran en la documentación subyacente, y que representaría un apoyo adicional para que la Junta Directiva determine el grado de madurez en la gestión del cuerpo gerencial del Conglomerado.

La Presidenta, Sr. Badilla López, afirma que le parece muy válida, pues resume bastante el sentir de esta Junta Directiva Nacional.

El Director, Sr. Espinoza Guido, coincide porque el instrumento es funcional y pragmático, o al menos esa es su impresión. Asimismo, le queda la duda de cuál sería el curso de acción en caso de que alguna evaluación se muestre muy por debajo de la expectativa, es decir, la calificación de la Alta Gerencia en términos de su estatus de contratación.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, recuerda que estas son herramientas que se plantean con fundamento en el Acuerdo Sugef 16-16, que establece que el Órgano de Dirección debe disponer de mecanismos para evaluar a las distintas áreas, entre ellas la Alta Gerencia, motivo por el que se elabora este sistema de calificación. Añade que, de encontrar brechas en función de dicha evaluación, se solicitaría a la Administración o la Gerencia General que establezca un plan con el fin de subsanarlas en caso de determinar falencias en ciertos ítems.

Subraya que, evidentemente, no se liga con la relación contractual, es decir, se limita a ser una herramienta de valoración del desempeño, para lo cual recuerda que antes se utilizaba el Cuadro de Mando Integral, pero ahora también se complementará con este instrumento, que se aplicará en las próximas semanas para lograr documentar la calificación, y esta Junta Directiva Nacional realizará el análisis correspondiente del resultado.

El Director, Sr. Espinoza Guido, indica que le parece bien hacerlo así, pero en realidad ya se debería poseer un formato para saber lo que se realizará en tales escenarios y cuáles son los planes de cierre de brechas, a fin de no improvisarlos. Sin embargo, concuerda en que se conozcan los resultados y, con base en ellos, definirán la forma de enfocar la ruta por seguir.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto, externa una duda con la herramienta porque, en términos generales, la mayoría de las preguntas se refiere a temas de cumplimiento normativo, regulaciones, riesgo, control interno y recurso humano, entre otros, pero resienten la ausencia de aspectos atinentes a cuestiones relevantes en la gestión propiamente de la Alta Gerencia, como oportunidad en la toma de decisiones o la adecuada rendición de cuentas. Así, consulta si esos elementos se contemplaron.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, explica que, por ejemplo, en el factor de la comunicación efectiva se analiza si *"la Alta Gerencia comunica a la Junta Directiva sobre desviaciones de objetivos, estrategias y actividades de negocio e forma oportuna"*, por lo que tal vez el fondo de la pregunta se podría dilucidar en la manera como se describieron los ítems.

Sin embargo, en los ítems se aprecian aristas como si la Alta Gerencia brinda seguimiento a la estrategia institucional o si facilitó los recursos necesarios para su implementación, además de que existe un componente de gestión relacionado con el control interno, el manejo de los riesgos y conflictos de interés, junto con el de comunicación, atinente al modo como se alinean los distintos recursos de la organización para llevar a cabo la estrategia.

Por tanto, reconoce que, desde luego, se trata de una herramienta sujeta a mejoras, que se deberá depurar en el tiempo, pero que funciona a manera de complemento del citado Cuadro de Mando Integral, porque incluso este último es valorado como un ítem más, así que, según el nivel de la calificación del logro del CMI, se ponderaría el ítem específico.

Agrega que, en conclusión, sí posee aspectos estratégicos y de gestión, aunque reitera que esas características particulares podrían depurarse, pues se trata de un primer intento que se construyó, pero considera que cubre las principales líneas generales que deberían estudiarse en el desempeño de la Alta Gerencia.

El Director, Sr. Espinoza Guido, afirma que en esa primera sección, enfocada en estrategia, al ubicar el organigrama dentro de un plan estratégico, la estrategia siempre es diseñada por la Alta Dirección, las gerencias manejan un plano táctico, y de ahí hacia abajo se elaboran los planes operativos. En consecuencia, estima que en la primera sección le hace falta algo a ese concepto de estrategia, como implementación, o más bien la táctica, para no confundirlo con la labor desarrollada en la Alta Dirección.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, subraya que, en el nivel de la Alta Dirección se encuentra la definición de políticas, y sobre ellas la Gerencia define estrategias que se mantengan alineadas a dichas políticas, además de que será finalmente sometida a consideración de la Junta Directiva, pero es la Administración la encargada de supervisar o monitorear los grados de avance de la estrategia.

No obstante, juzga que se podrían precisar algunas preguntas o establecer un tipo de ayuda en cada una, para que cuando el evaluador realice las consideraciones, se enfoque en ciertos aspectos específicos. Así, sugiere la idea de incluir una sección de palabras claves, consejos o recomendaciones para lograr definir la calificación que corresponda.

El Director, Sr. Espinoza Guido, concuerda en que eso ayudaría mucho y permitiría evitar la subjetividad.

La Presidenta, Sr. Badilla López, mociona para:

Aprobar el instrumento para la evaluación conforme la metodología para evaluar a la Alta Gerencia del Conglomerado, el cual se adjunta a este acuerdo.

Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-5862-Acd-784-2021-Art-9.

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 el instrumento para la evaluación conforme la metodología para evaluar a la Alta Gerencia del Conglomerado, el cual se adjunta a este acuerdo.

Lo anterior en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-5862-Acd-784-2021-Art-9”. (822)
(Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-85-2021-Art-3)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

La Presidenta, Sr. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5865 hasta las 7:21 p. m., a fin de concluir los puntos agendados para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5865 hasta las 7:21 p. m., a fin de concluir los puntos agendados para esta sesión”. (823)

ACUERDO FIRME.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por conocidos los principales aspectos formales relacionados con los procedimientos licitatorios correspondientes a:

- Solución integral de crédito

- **Servicio de infraestructura de plataforma tecnológica, servicios de gestión, operación, soporte, monitoreo y administración de la infraestructura por servicio, así como servicios de nube para nuevos negocios". (828)**
(Ref.: Oficio GGC-1428-2021)

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5866

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA 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 **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y SEIS MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTE DE OCTUBRE 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 quórum.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

3.- Correspondencia.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

6.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para valoración y posterior envío a la Sugef, el Informe de Seguimiento a las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, correspondiente a setiembre de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-317-2021-Art-6)

6.2.- Matriz consolidada de las preocupaciones que fueron presentadas por los Gerentes del CFBP, resumen priorizado y recomendación para atender las observaciones en los distintos foros.

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para análisis y aprobación la solicitud de autorización al Banco Central para la creación de la Sociedad R.L. Popular Servicios Compartidos de TI del Banco Popular. Así mismo, el informe trimestral de avance del plan de trabajo para el Centro de Servicios Compartidos de TI y los planes de mitigación de los riesgos en torno a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5835-2021, ACD-502. (Ref.: Oficio GGC-1353-2021)

6.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para valoración, el detalle de la revisión integral de la Política Salarial del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: acuerdo CCNR-12-ACD-82-2021-ART-4)

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3. Comités de Apoyo.

8.4. Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRIM-247-2021 de la Dirección de Inteligencia de Mercados, que presenta las actividades desarrolladas en el marco de la conmemoración del Bicentenario y un análisis descriptivo sobre los alcances de las actividades, donde se exponen los principales elementos que definen la esencia institucional, en atención al acuerdo JDN-5855- ACD-704-2021-Art-5. (Ref.: Oficio GGC-1279-2021)

8.5. Sociedades Anónimas.

8.6. Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 3

La Presidenta, Sra. Badilla López, consulta al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, si de primera fuente se sabe algo sobre el proyecto de ley relativo al fondo de avales.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que ha estado activo en este tema y ayer conversó con algunos diputados sobre el avance del proyecto. Indica que estos le dijeron que la propuesta que se tiene consensuada es la que establece al Fodemipyme como la unidad ejecutora. Igualmente, ayer habló con dos diputados para aclarar un aspecto que se considera muy delicado en uno de los artículos del proyecto de ley, porque algunos asesores agregaron una cláusula que haría prácticamente inviable que el fondo funcionara, porque los avales son ejecutados de inmediato en el momento en que la entidad bancaria presenta la acción de pago.

La cláusula decía *una vez prescrito el crédito*, pero esto no sucede así en la práctica, porque no se puede esperar a la prescripción para cobrar. Ya se conversó con los diputados para explicarles el funcionamiento de los avales y ya se planteó la modificación de esa cláusula, lo cual quedó totalmente claro, de modo que ya se subsanó ese riesgo.

Añade que aprovechó para hablar con otras personas para conocer las situaciones particulares y algunas le manifestaron que efectivamente sí había alguna oposición por parte del PAC específicamente, pero que ese era un tema que se estaba revisando. Anota que ya se está conociendo las mociones y se espera que se le dé término de primero. Ayer faltaban ocho mociones, pero desconoce cuántas fueron abarcadas finalmente. Después de esto se tiene que plantear el proceso ante el Plenario, donde tendrá que tomarse una decisión respecto a las objeciones mediante votación.

Reitera que se mantiene el documento base y el consenso de que el Fodemipyme sea la unidad ejecutora, con alguna oposición del PAC y del Gobierno.

La Directora, Sra. Fernández Garita, consulta al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, si ha tenido alguna conversación con el Director Ejecutivo del Sistema de Banca para el Desarrollo, Sr. Miguel Aguiar Bermúdez.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que no y hace algún tiempo conversó con la Ministra de Economía, Sra. Victoria Hernández Mora, y esta le sugirió que conversara con el Director Ejecutivo del Sistema de Banca para el Desarrollo, Sr. Miguel Aguiar Bermúdez, pero no ha surgido ninguna iniciativa adicional.

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

ARTÍCULO 4

6.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para valoración y posterior envío a la Sugef, el Informe de Seguimiento a las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, correspondiente a setiembre de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-317-2021-Art-6)

El Director, Sr. Espinoza Guido, menciona que el informe contiene aspectos muy positivos, pero también mantiene la preocupación del Comité respecto a otros que pronto el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, va a señalar. Entre los aspectos positivos se encuentra el incremento en la cartera de crédito y una movilización que tiende a la baja en algunas categorías de riesgo.

Concluye diciendo que el mensaje es que hay elementos muy positivos en este mes que deben reportarse a la Sugef en esta misma semana, pero también hay otros que mantienen una alerta y ya se han brindado algunas sugerencias precisas.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, expresa que este es el reporte que periódicamente solicita el Ente Regulador para ir monitoreando el comportamiento de la cartera, especialmente aquella que ha sufrido alguna afectación debido a la pandemia. Indica que este es el reporte n.º. 12, pues el Banco empezó a rendir reportes desde octubre del año 2020.

Destaca que uno de los aspectos positivos de los resultados de setiembre es que el saldo de la cartera clasificada como de riesgo bajo se incrementó en ₡15.000 millones, pues en los meses precedentes más bien el saldo venía disminuyendo. Detalla que 8.389 operaciones en el mes de agosto estaban en otros niveles de riesgo, ya sea medio, alto viable o alto no viable, y migraron hacia un nivel de riesgo bajo.

Anota que en el seno del Comité se comentó que, de esas 8.389 operaciones que migraron a riesgo bajo, 6.100 operaciones se están pagando normalmente y cerraron el mes con una condición al día. Por otra parte, hay 1.330 operaciones que cerraron en rangos en menos de 30 días de atraso, lo cual está dentro de los parámetros razonables. Además, hay 959 operaciones que sí registran algún tipo de condición de las Fases de COVID-19, de las cuales 731 corresponden a clientes sin moratoria, lo cual se destacó mucho ante el Comité, en el sentido de que cada vez se depende menos de moratorias y más de la capacidad de generación de flujos por parte de los clientes.

Añade que hay 228 operaciones que sí tienen moratorias que están sin vencer, de modo que no deben ser monitoreadas.

Señala que en los rangos de riesgo medio y riesgo alto viable también hubo una disminución, mientras que el rango de riesgo alto no viable se mantuvo con respecto al mes de agosto.

Concluye diciendo que hubo una mejoría importante en el perfil de riesgo de la cartera de crédito, pues cada vez más porción de la cartera se va ubicando en niveles de riesgo bajo.

Enfatiza que cada vez es menor la proporción de operaciones con arreglos de pago que están vinculadas a moratorias.

Asimismo, señala que, en temas de monto, ha sido un 30% de las operaciones. Esto es relevante porque, primero, muestra que efectivamente la reactivación económica está surtiendo efecto y las empresas o clientes están teniendo la capacidad de generar sus propios flujos de ingreso para hacer frente a sus obligaciones.

Se trata de operaciones que tienen más de seis o doce meses sin pagar cuotas, lo cual tiene implicaciones porque se incrementa la incertidumbre sobre la capacidad de esos sectores para recuperarse. Ciertamente, cuando se analiza dar una moratoria, se revisa si el sector y la empresa tienen capacidad, en el tiempo, de estabilizar sus flujos.

La Sugef pide también que se represente el cumplimiento en términos de su programación o del deterioro esperado de la cartera en el mes. La División de Cobro había establecido como deterioro para cada área de negocio los siguientes:

Resultado de Aplicación de la Estrategia, Setiembre de 2021				
Cliente	Tipo de Crédito	Crecimiento Mora	Meta	Cumplimiento
Personas físicas	Consumo	2 137 881 286	2 780 510 825	100,00%
	Vivienda	178 000 547	613 711 922	100,00%
	Vehículos	- 15 569 813	5 103 492	100,00%
	Tarjetas de crédito	52 808 552	365 790 332	100,00%
	Partes Relacionadas	-	-	100,00%
	Total	2 353 120 573	3 765 116 572	100,00%
Sector financiero		-	-	100,00%
Empresarial		- 435 783 282	500 000	100,00%
Corporativo		- 390 258 626	-	100,00%
Sector público		-	-	100,00%
Banca desarrollo		162 027 222	1 210 795 443	100,00%
Total general		1 689 105 887	4 976 412 015	100,00%

Todo lo anterior respalda el proceso de reactivación económica y la mejoría en la calidad de la cartera.

Entre los aspectos que se valoran mantener bajo atención es que el saldo de las moratorias, aunque se ha logrado controlar, mantiene un saldo relativamente alto, de ¢99.000 millones; conforme se otorgan las moratorias, si bien los saldos de las operaciones son marginales, porque los intereses de las cuotas que posponen su pago se generan en una cuenta por cobrar, el incremento de estas moratorias podría provocar una descubertura de las garantías que respaldan esas operaciones.

Al principio, cuando se otorgó el crédito, había un saldo inicial y un nivel de avalúo de la garantía comprometidos; conforme se dan moratorias, aumenta ese saldo, es decir, sumar la operación original más el saldo de las cuentas por cobrar y, eventualmente, podría existir un nivel de descubertura.

Estas operaciones hijas acumulan los intereses vencidos por cobrar, lo cual tiene implicaciones desde el punto de vista de las estimaciones, dada una nueva directriz de la Sugef. Además, se ponderan las descubiertas que podrían presentarse sobre las operaciones hijas en la mitigación de los seguros por riesgos operativos. El Instituto Nacional de Seguros, por las pérdidas que está experimentando y los incrementos en las indemnizaciones está siendo muy quisquilloso con las indemnizaciones. Por lo tanto, puede haber algunos desfases en el pago de las primas y podrían generarse inconvenientes para que se hagan efectivas.

En función de lo anterior, el Comité recomienda cinco acciones concretas. En cuanto a la mitigación de seguros, se solicita prestar atención a la cartera de moratorias, con el fin de revisar cualquier riesgo operativo que pueda materializarse; revisar la viabilidad de que estas operaciones sujetas a moratorias logren estabilizarse en el tiempo, pues se trata de operaciones que hoy no generan flujos, aunque son empresas cuya expectativa es favorable en el tiempo, de acuerdo con los análisis realizados, para lograr estabilizar sus flujos. Además, se pide dar seguimiento al impacto que tiene el registro de estimaciones sobre los intereses acumulados por cobrar, tema que se valora con la Subgerencia de Operaciones y se hicieron cálculos, por lo cual ahora se deberá definir la estrategia de su aplicación.

Se debe hacer un análisis de la cobertura de la garantía inicial de las operaciones y se pidió al Área de Riesgo hacer un análisis de sensibilidad sobre el comportamiento esperado de las carteras con moratorias. El informe debe ser remitido esta semana a la Sugef.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, aclara que los temas negativos mencionados en la presentación son una consecuencia de lo que se ha venido haciendo para apoyar a los clientes, pues tal vez podría pensarse que es una situación particular derivada de una desatención, pero no es el caso.

Respecto al punto de los intereses, de acuerdo con la normativa de la Sugef, el cálculo que da, mientras se obtiene la validación, es de ¢5.000 millones. Se tiene la condición financiera suficiente para pasar eso contra resultados este año y así evitar esa demora en los resultados, pues la normativa plantea que se tiene como plazo hasta el 2023 para ajustar las estimaciones en función de esto, pero se cuenta con la estructura financiera necesaria para absorber el cálculo mencionado. Destaca que la forma en que se hizo permite tener una estimación controlada en función de la cartera y los arreglos de pago realizados.

En conversaciones entre colegas de otros bancos, se determinó que esto es un tema relevante y está afectando de manera trascendente a otros bancos, por lo cual se hizo una gestión ante la Sugef para atenuar el efecto y buscar alternativas. Sin embargo, en el caso del Banco Popular, esta es una cifra manejable y seguirá la ruta marcada para seguir fortaleciendo las estimaciones como hasta ahora.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reitera que este tema ha sido ampliamente discutido en el Comité Corporativo de Riesgo, con la recomendación del acuerdo siguiente:

1. Aprobar el Informe de Seguimiento de las Circulares SGF-2584-2020 y SGF-3019-2020, a setiembre de 2021.

Los resultados del mes de setiembre reflejan elementos positivos y otros a los cuales se debe poner atención.

Entre los factores positivos sobresale:

- El crecimiento del crédito superó los ₡8400 millones.
- Se destaca la migración de operaciones de crédito que pasaron de niveles altos de riesgos a niveles de riesgo bajo.
- Se ha reducido en un 90% el saldo de las operaciones que mensualmente se le daba moratorias.
- Relativamente, aumentan las negociaciones de pago en refinanciamientos y arreglos de pagos, en vez de moratorias.

Todo lo anterior respalda el proceso de reactivación económica y mejora la calidad de la cartera.

Entre los factores negativos o por considerar se puede señalar:

- El saldo de las moratorias, aunque se ha llegado a controlar, se mantiene relativamente alto (en ₡99.000 millones).
- Conforme se otorgan las moratorias, si bien son los saldos de las operaciones “hijas” son marginales, el incremento en el saldo de esas moratorias podría estar provocando una descobertura de las garantías que respaldan esas operaciones.
- El saldo de esas operaciones se incrementa al acumularse el cobro de los intereses vencidos.
- Podrían generarse descoberturas por las operaciones “hijas” en la mitigación de los seguros por riesgos operativos, generando afectación a la imagen del conglomerado.

Por lo anterior, se instruye a la Administración:

- En lo referido a la mitigación de los seguros, prestar atención a la cartera de moratorias, incluyendo las operaciones “hija”.
- Revisar la viabilidad de que esas operaciones puedan lograr estabilizarse en el tiempo, pues se trata de operaciones que a hoy no logran generar flujos, aunque son empresas cuyas expectativas son favorables en el tiempo para lograr la estabilidad en sus flujos de ingreso.
- Dar seguimiento al impacto que tiene el registro de estimaciones sobre los intereses acumulados por cobrar.
- Realizar un análisis de la cobertura de la garantía inicial de las operaciones.
- Realizar un análisis de sensibilidad sobre el comportamiento esperado de la cartera con moratorias”.

Cuadro N° 1
Segmentación de riesgo de la cartera total, por tipo de crédito, setiembre 2021
En millones de colones

Detalle	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto – No Viable	Total
Créditos – personas físicas	1 517 223,42	61 094,51	88 130,30	54 763,88	1 721 212,11
Consumo	862 031,91	38 150,44	52 953,24	32 108,42	985 244,01
Vivienda	578 808,97	21 021,76	33 501,33	21 989,54	655 321,59
Vehículos	7 937,81	46,91	51,68	28,20	8 064,60
Tarjetas de crédito	67 656,87	1 875,41	1 624,04	617,62	71 773,95
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	787,86	0,00	0,00	20,10	807,96
Operaciones bursátiles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Créditos de Sistema de Banca para el Desarrollo	29 681,17	1 662,98	5 082,17	1 808,33	38 234,65
Créditos - Empresarial	250 401,47	20 139,24	67 564,36	27 900,84	366 005,90
Créditos - Corporativo	285 697,10	0,00	4 677,69	0,00	290 374,79
Créditos – Sector Público	153 617,26	0,00	0,00	0,00	153 617,26
Créditos – Sector Financiero	64 517,70	1 217,84	215,47	288,41	66 239,41
Saldo total adeudado ^{1/}	2 301 138,11	84 114,57	165 669,98	84 761,46	2 635 684,12

Cuadro 2

Resultado de Aplicación de la Estrategia, Setiembre de 2021				
Cliente	Tipo de Crédito	Crecimiento Mora	Meta	Cumplimiento
Personas físicas	Consumo	2 137 881 286	2 780 510 825	100,00%
	Vivienda	178 000 547	613 711 922	100,00%
	Vehículos	- 15 569 813	5 103 492	100,00%
	Tarjetas de crédito	52 808 552	365 790 332	100,00%
	Partes Relacionadas	-	-	100,00%
	Total	2 353 120 573	3 765 116 572	100,00%
Sector financiero		-	-	100,00%
Empresarial		- 435 783 282	500 000	100,00%
Corporativo		- 390 258 626	-	100,00%
Sector público		-	-	100,00%
Banca desarrollo		162 027 222	1 210 795 443	100,00%
Total general		1 689 105 887	4 976 412 015	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 setiembre 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 setiembre de 2021.

Los resultados del mes de setiembre reflejan elementos positivos y otros a los cuales se debe poner atención.

Entre los factores positivos sobresale:

- El crecimiento del crédito superó los ¢8400 millones.
- Se destaca la migración de operaciones de crédito que pasaron de niveles altos de riesgos a niveles de riesgo bajo.
- Se ha reducido en un 90% el saldo de las operaciones que mensualmente se le daba moratorias.
- Relativamente, aumentan las negociaciones de pago en refinanciamientos y arreglos de pagos, en vez de moratorias.

Todo lo anterior respalda el proceso de reactivación económica y mejora la calidad de la cartera.

Entre los factores negativos o por considerar se puede señalar:

- El saldo de las moratorias, aunque se ha llegado a controlar, se mantiene relativamente alto (en ¢99.000 millones).
- Conforme se otorgan las moratorias, si bien son los saldos de las operaciones “hijas” son marginales, el incremento en el saldo de esas moratorias podría estar provocando una descobertura de las garantías que respaldan esas operaciones.
- El saldo de esas operaciones se incrementa al acumularse el cobro de los intereses vencidos.
- Podrían generarse descoberturas por las operaciones “hijas” en la mitigación de los seguros por riesgos operativos, generando afectación a la imagen del conglomerado.

Por lo anterior, se instruye a la Administración:

- En lo referido a la mitigación de los seguros, prestar atención a la cartera de moratorias, incluyendo las operaciones “hija”.
- Revisar la viabilidad de que esas operaciones puedan lograr estabilizarse en el tiempo, pues se trata de operaciones que a hoy no logran generar flujos, aunque son empresas cuyas expectativas son favorables en el tiempo para lograr la estabilidad en sus flujos de ingreso.
- Dar seguimiento al impacto que tiene el registro de estimaciones sobre los intereses acumulados por cobrar.
- Realizar un análisis de la cobertura de la garantía inicial de las operaciones.
- Realizar un análisis de sensibilidad sobre el comportamiento esperado de la cartera con moratorias”.

Cuadro N° 1
Segmentación de riesgo de la cartera total, por tipo de crédito, setiembre 2021
En millones de colones

Detalle	Bajo	Medio	Alto - Viable	Alto - No Viable	Total
Créditos – personas físicas	1 517 223,42	61 094,51	88 130,30	54 763,88	1 721 212,11
Consumo	862 031,91	38 150,44	52 953,24	32 108,42	985 244,01
Vivienda	578 808,97	21 021,76	33 501,33	21 989,54	655 321,59
Vehículos	7 937,81	46,91	51,68	28,20	8 064,60
Tarjetas de crédito	67 656,87	1 875,41	1 624,04	617,62	71 773,95
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	787,86	0,00	0,00	20,10	807,96
Operaciones bursátiles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Créditos de Sistema de Banca para el Desarrollo	29 681,17	1 662,98	5 082,17	1 808,33	38 234,65
Créditos - Empresarial	250 401,47	20 139,24	67 564,36	27 900,84	366 005,90
Créditos - Corporativo	285 697,10	0,00	4 677,69	0,00	290 374,79
Créditos – Sector Público	153 617,26	0,00	0,00	0,00	153 617,26
Créditos – Sector Financiero	64 517,70	1 217,84	215,47	288,41	66 239,41
Saldo total adeudado ^{1/}	2 301 138,11	84 114,57	165 669,98	84 761,46	2 635 684,12

Cuadro 2

Resultado de Aplicación de la Estrategia, Setiembre de 2021				
Cliente	Tipo de Crédito	Crecimiento Mora	Meta	Cumplimiento
Personas físicas	Consumo	2 137 881 286	2 780 510 825	100,00%
	Vivienda	178 000 547	613 711 922	100,00%
	Vehículos	- 15 569 813	5 103 492	100,00%
	Tarjetas de crédito	52 808 552	365 790 332	100,00%
	Partes Relacionadas	-	-	100,00%
	Total	2 353 120 573	3 765 116 572	100,00%
Sector financiero		-	-	100,00%
Empresarial		- 435 783 282	500 000	100,00%
Corporativo		- 390 258 626	-	100,00%
Sector público		-	-	100,00%
Banca desarrollo		162 027 222	1 210 795 443	100,00%
Total general		1 689 105 887	4 976 412 015	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 setiembre de 2021". (830)
(Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-317-2021-Art-6)

ACUERDO FIRME.

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. Dar por recibida la Matriz consolidada de las preocupaciones que fueron presentadas por los Gerentes del Conglomerado Financiero Banco Popular y acoger sus recomendaciones, a saber:

- Para un adecuado control y seguimiento de la propuesta planteada, se considera oportuno el involucramiento de los Directores de la Junta Directiva Nacional asignados en los foros establecidos para la atención de las preocupaciones expuestas.
- Se solicita a los líderes asignados (Comité de Activos y Pasivos y Comisión *ad hoc* de Estabilización de TI) que en un plazo no mayor a tres meses, presenten un avance a la Junta Directiva Nacional de las gestiones realizadas sobre los temas asignados.

- **Considerar de alta relevancia los temas relacionados al entorno macroeconómico, planeación, liderazgo, comunicación efectiva y bienestar del personal con una perspectiva conglomeral.**
- **Las preocupaciones no incluidas en la matriz contienen una serie de aspectos de carácter operativo, por lo que se considera conveniente que sean gestionados por parte de la Alta Gerencia del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de las Sociedades Anónimas.**

En cuanto al Foro de Alta Gerencia y Presidencias del Conglomerado y los temas asignados, esto se conocerá en una próxima sesión". (834)

ARTÍCULO 6

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para análisis y aprobación la solicitud de autorización al Banco Central para la creación de la Sociedad R.L. Popular Servicios Compartidos de TI del Banco Popular. Así mismo, el informe trimestral de avance del plan de trabajo para el Centro de Servicios Compartidos de TI y los planes de mitigación de los riesgos en torno a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5835-2021, ACD-502. (Ref.: Oficio GGC-1353-2021)

Al ser **las dieciocho horas con treinta y dos minutos**, inician su participación virtual los funcionarios de la Dirección General Corporativa: Sr. Héctor Tuk Araya y Sra. Karla Pérez Obando, y el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que no se realizará el análisis del documento, ya que se deriva del ya aprobado por esta Junta Directiva, pero incluye los requerimientos del Banco Central.

Aclara que se contó con la colaboración el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chichilla, pues se realizó una reunión con la Dirección Jurídica del Banco Central definir los esquemas solicitados para contar con el visto bueno de la entidad.

Además, informa que el mantuvo también una reunión con el Presidente Ejecutivo y la Gerente General del Banco Central para solicitar la ayuda en el proceso.

Entonces, se remite la atención del acuerdo para la creación del Centro de Servicios Compartidos de Tecnología de Información, que es una empresa responsabilidad social, así como el Pacto Constitutivo, el cual es una propuesta que se remitirá al Banco Central.

También se remite el plan para la atención de los riesgos establecidos en cuanto a los mitigadores y la asignación de responsabilidades.

Le sede la palabra al Sr. Tuk Araya para la exposición respectiva.

El funcionario de la Dirección General Corporativa, Sr. Tuk Araya, expresa que, tal y como lo señaló el Gerente General Corporativo, expondrá tres puntos. El primero es la propuesta formal para proceder con la solicitud de autorización al Banco Central para la creación de la Sociedad Responsabilidad Limitada.

Por otra parte, cita que el segundo punto por presentarse es el avance del plan de implementación; mientras que el tercero consiste en los planes de mitigación de riesgos relacionados con la creación del Centro de Servicios Compartidos de Tecnología de Información.

En cuanto a la propuesta, puntualiza que esta se basa en los requerimientos del Banco Central, por lo que con los insumos del análisis de conveniencia, que ya fueron conocidos por este Ente Colegiado, se elabora el documento llamado "Solicitud de aprobación al Banco Central de Costa Rica para la creación de la Sociedad R. L.: Popular Servicios Compartidos".

Dicho documento ya fue de conocimiento de la Auditoría Interna, así como de la Dirección Corporativa de Riesgo y la Dirección Jurídica.

En cuanto al avance del plan de trabajo, destaca que el entregable es la elaboración de la propuesta de creación de la Sociedad R.L. y la revisión respectiva, con la finalidad de proceder con la autorización formal ante el Banco Central.

Adicionalmente, comunica que se han efectuado gestiones para adelantar los requerido para el funcionamiento de la Sociedad, como es la asesoría de la Dirección Jurídica y la coordinación con la Dirección de Capital Humano para la conformación de los perfiles, tanto para el personal administrativo como técnico.

Indica que, de igual forma, se gestionó ante la Dirección de Soporte Administrativo, para conocer la ruta de atención de los requerimientos para la asignación del espacio físico de la Sociedad, posterior a su aprobación del Banco Central.

Por otra parte, expresa que se solicitó a la Dirección de Gestión la creación de los procesos, así como la documentación respectiva para el funcionamiento de la Sociedad.

Agregar con la División de Tributos se iniciaron las tareas necesarias para contar con los estudios de costos asociados a los diferentes servicios que estará brindando la Sociedad al Banco y, posteriormente, a las Sociedades.

Asimismo, se realizaron sesiones de trabajo con el Área de Atención al Cliente Interno de la Dirección de Tecnología de Información, con el fin de iniciar los trámites para la adquisición de los requerimientos tecnológicos para el funcionamiento de la Sociedad.

En cuanto al tercer punto de atención, acota que se realizaron los planes de mitigación para los 36 riesgos esbozados en torno a la creación de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Dichos planes de mitigación fueron remitidos a la Dirección Corporativa de Riesgos para su revisión, la cual efectuó las observaciones pertinentes, las cuales se atendieron para la definición final.

Por ende, a partir de la definición final de los planes de mitigación, se realizará el seguimiento correspondiente para la mitigación de los riesgos estipulados.

Así, manifiesta que se propone que se apruebe el documento "SOLICITUD DE APROBACIÓN AL BANCO CENTRAL COSTA RICA, PARA LA CREACIÓN DE LA SOCIEDAD R.L.: POPULAR SERVICIOS COMPARTIDOS", 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.

De la misma manera se sugiere que se dé por conocido el informe trimestral de avance del plan de trabajo aprobado para el Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular; así como los planes de mitigación de los riesgos esbozados en torno a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular.

Finaliza su presentación y queda atento a consultas.

El Director, Sr. Espinoza Guido, en cuanto al tema de la mitigación de los riesgos, cita que le hubiera gustado analizarlos de manera específica. Esto, pues no recuerda que esto se conociera en el Comité Corporativo de Riesgo.

En ese sentido, opina que es un tema muy importante para que simplemente se den por conocidos los planes de mitigación, sin la discusión previa en esta Junta Directiva.

Por otro lado, piensa que sería pertinente que se incorporara el estado del plan de trabajo del proyecto, ya que según recuerda se había dado el visto bueno para que se realizara la solicitud al Banco Central, pero todavía se está lejos de poner en marcha la Sociedad. Esto, pues todavía hacen falta algunos procesos.

Como tercer punto, especifica que revisó el documento y evidenció algunas faltas ortográficas y de redacción, por lo que sugiere que se revise porque estos detalles son dan una buena imagen de la Entidad.

El Director, Sr. Campos Conejo, consulta por qué el vehículo legal de legalizar la Sociedad es el uso de una Responsabilidad Limitada.

Considera que en la viabilidad legal que se realizó para la conformación de la sociedad se detalla, pero sería importante que contar con la explicación respectiva.

Por otra parte, pregunta si después de cumplidas cada una de las etapas para inscribir la sociedad, esta será parte del Conglomerado o será solamente una empresa del Banco.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, expresa que tiene dos preocupaciones. En la primera, indica que no tiene claro si la Junta Directiva debe aprobar el documento y la creación de la Sociedad.

Ello, pues le parece que la parte operativa y los elementos que se deben remitir al Banco Central no requieren de un acuerdo de este Órgano Colegiado. Sin embargo, al ser un tema de legalidad, considera que es importante que el Asesor Legal se refiera.

En lo respectivo al documento y a lo expuesto, no comparte lo citado por el Sr. Tuk Araya, pues ciertamente se remitió a la Auditoría Interna y se consultó si se iba opinar al respecto, por lo que se comunicó que en Ente Auditor no se iba a referir a este.

Lo anterior, dado que la Auditoría Interna ya se habían remitido dos oficios sobre el tema, los cuales fueron conocidos por esta Junta Directiva, en donde se indicaba que se tenía reparo sobre el proceso, no sobre la creación y la idea general.

En ese sentido, aclara que el programa debe ser más integral y en la propuesta del cronograma no están planteadas las acciones que se deben desarrollar concomitantemente.

Entonces, reitera que la Auditoría Interna no se va a referir al documento, pero como se presentó a esta Junta Directiva, opina que se debería revisar, así como tomar en cuenta lo señalado por el Sr. Espinoza Guido, en el sentido de que en el Comité Corporativo de Riesgo no se presentó el análisis de los planes de mitigación.

Cuando se conocen los riesgos que se están exponiendo, que algunos son un poco extraños, por ejemplo: *que haya un nivel de presencia de la Auditoría en el proceso de desarrollo del proyecto.*

Cuestiona cómo se puede definir como un riesgo que haya una presencia fiscalizadora, cuando más bien podría ser una fortaleza, pero nunca un riesgo, y así está planteado.

En otros riesgos, el plan de mitigación es insuficiente o no contesta: *si esta nueva empresa le cobrará más caro al Banco que lo que le cobra la competencia, entonces, el plan de mitigación es que la Unidad de Tributos determine precios de transferencia.*

Opina que este plan para nada solventa el riesgo con la acción que se pretende. Primero la Unidad de Tributos no es competente para hacer eso, en todo caso lo podría hacer la Dirección Financiera. Además, al crear precios de transferencia o una metodología no se garantiza que vaya a cobrar menos o no.

Cita: *si no se tiene el personal competente necesario y si no se consigue en el mercado...* Indica que se harán los perfiles, pero con esta acción no se soluciona el tema.

Lee: *si se da un deterioro de esa nueva sociedad, debido a que TI no solicite la demanda de servicios hacia esa sociedad...* Interpreta que se haga la sociedad y que TI del Banco le solicite los servicios a esa empresa. Lo que la Auditoría Interna ve como plan de mitigación tampoco resuelve el tema.

A su juicio debería haber una mejor revisión de la atención o los planes de mitigación que se están planteando respecto a los riesgos expuestos. Además, le parece que los riesgos que se están presentando no están completos, de hecho, hay dos documentos de la Auditoría Interna que exponen situaciones que deberían ser necesarias para que este proceso pueda llevarse en forma ordenada y exitosa.

De cara a tener un documento que lleve mejoras o que haya que hacerle mejoras para plantearlo al Banco Central, considera que debe revisarse. La Auditoría Interna podría ahondar un poco en el estudio, no quiso hacerlo pensando en que ya tenían las observaciones hechas y como lo dijo el Sr. Marvin Rodríguez, esto responde mucho al documento inicial. Justamente, los planteamientos de la Auditoría eran sobre ese documento inicial aprobado por la Junta Directiva y fueron expuestos en su oportunidad.

Concluye que este documento debería someterse a un proceso de mejora antes de enviarlo al Banco Central. Repite que no está convencido de que la Junta Directiva tenga necesariamente que aprobar esto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que esta fue una de las preguntas realizadas, si tenía que venir o no a la Junta Directiva, pero es que el acuerdo de este órgano colegiado así lo pide.

La Directora, Sra. Fernández Garita, acota que no se debe presentar para ser aprobado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comenta que si bien existen observaciones desde el punto de vista de riesgo, la mitigación y las acciones, más la Auditoría Interna, le parece que el tema se podría dividir en dos, uno es que el tema de riesgo y sus mitigadores se pueda ampliar en el Comité Corporativo de Riesgo para revisarlo y complementarlo, para posteriormente elevar la propuesta a la Junta Directiva.

Sobre el documento que será enviado al Banco Central, dado que viene de lo que ya se había presentado, considera que se le debe hacer la revisión que corresponda, no obstante, a esta entidad le interesa conocer cuál es el impacto que esta empresa tendrá, cuáles son los beneficios, si está acorde con la normativa. Esto es lo que el documento claramente expone, como derivación del que aprobó la Junta Directiva y el que pasó el proceso de revisión previa de parte de la Dirección Jurídica del Banco.

Desde el punto de vista estratégico, opina que se debe seguir el curso para obtener la autorización del Banco Central; por otra parte, que los elementos de riesgo se analicen con la Dirección Corporativa de Riesgo para conversarlo, complementarlo y mejorarlo, finalmente, que la Junta Directiva conozca esta última versión.

La Directora, Sra. Fernández Garita, le parece que se podría dar por conocido, y el Sr. Marvin Rodríguez, según los comentarios que quedaron en el acta, remita lo correspondiente a Riesgo y al Banco Central.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, considera válida la afirmación externada por el Sr. Manuel González sobre el tema de la competencia de la Junta Directiva en estos temas. Se deben separar varios asuntos, uno es el artículo 73 de la Ley del Sistema Bancario, el cual establece que cualquier tipo de compañía de esta naturaleza requiere autorización del Banco Central. Esto en alguna parte del proceso, sea ahora o más adelante, será uno de los requisitos que establezca el Banco para la aprobación definitiva por medio de un acuerdo de la Junta Directiva.

Explica que los dueños de la estructura del Banco Popular es la Junta Directiva y alguna modificación en estos temas siempre es importante ver el criterio de la Junta Directiva. Esto lo dice el artículo 47 de la Ley Orgánica del Banco y el artículo 6 del Código de Gobierno Corporativo. En algún momento esta será una disposición que se tome en cuenta por parte de la Junta Directiva para aprobar en definitiva la creación de *Share Service Company*.

El otro tema es que el espíritu del acuerdo era que la Junta Directiva pudiera tomar y aprobar en definitiva la creación de esta compañía de servicios una vez que se hubieran conocido las inquietudes que en el camino se han presentado con este tema, tal y como lo han comentado los otros miembros.

En este proceso de común acuerdo con el Banco Central, la Gerencia General Corporativa, una vez que tenga el visto bueno de parte de la Junta Directiva, porque ya está convencida de que tiene todos los requisitos, se han mitigado todos los riesgos y las preocupaciones, continúe con el proceso de aprobación en el Banco Central, porque ellos consideran que ya ha sido suficientemente discutido a lo interno del Conglomerado para la creación y la solicitud formal de aprobación.

Es un caso excepcional, si bien son servicios para el mismo Banco, sí es importante contar con esa aprobación que es un requisito absolutamente necesario por parte del Banco Central para la operación de esta compañía.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que con esta aclaración que hace el Sr. Juan Luis León cambia la ruta de la propuesta de la Sra. Margarita Fernández y del Sr. Marvin Rodríguez.

La Directora, Sra. Fernández Garita, considera que la Junta Directiva no tendría por qué aprobar esta solicitud, ella no está de acuerdo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que ya las observaciones están hechas de parte de la Junta Directiva, quien toma la decisión de si se continúa con la solicitud de autorización ante el Banco Central, sino están todavía todos los elementos, hasta que estén completos se deberá seguir con el proceso. Porque qué sentido tiene que la Gerencia General siga adelante con la autorización y después el órgano de dirección no está convencido completamente de la creación en las condiciones que espera.

La Presidenta, Sra. Badilla López, reconoce que a la Junta Directiva le inquietan algunas cuestiones de forma, está de acuerdo con el señalamiento del señor Auditor Interno en uno de los riesgos, considera que debe revisarse, puede ser que se deba redactar mejor.

Interpreta que la mayoría opina que se debe hacer mejoras, pero podría pensarse que ya se había dado el visto bueno para la creación del Share Servir. Entonces, por eso le inquieta que se tenga que aprobar la solicitud de aprobación para el Banco Central.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, expresa que él entiende que la Junta Directiva ya aprobó la creación de esta Sociedad, y en lo que se está es en el trámite administrativo.

La Directora, Sra. Fernández Garita, agrega que el punto 5 que dice: *Solicitar a la Administración mantener informada a esta Junta*, es parte de que ya se presentará la solicitud, que tiene un plan de mitigación de riesgo. Le pregunta al Sr. Maurilio Aguilar si él conoció esto.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, responde que en el proceso han venido revisando, incluso, en la última revisión hicieron una propuesta de 18 actividades complementarias que vinieran a mitigar los riesgos. El tema es valorar si los riesgos mapeados son los riesgos relevantes.

Riesgos son los factores que pueden comprometer u obstaculizar el cumplimiento del objetivo, que en este caso es tener una empresa que les permita optimizar los desarrollos tratando de soslayar algunas rigideces que se tienen actualmente en TI. Sin embargo, el riesgo principal es que no se logre flexibilizar en todos los aspectos la operativa de esa nueva empresa de tal manera que se superen los niveles actuales de respuesta que tiene TI y los niveles que tienen hoy las empresas tercerizadas.

Lo que se hace es que a cada uno de los riesgos identificados se le hace una valoración y se discute con los dueños de las actividades que tienen que ver con esos riesgos. Los planes de mitigación finalmente son propuestos por las áreas, la Dirección Corporativa de Riesgo coadyuva en ese proceso. Hay un tema de gobernanza en esos planes y queda debidamente señalado el responsable, la fecha y los niveles de alcance, pero ciertamente, Riesgo revisó esos planes, hizo algunas observaciones. Le parece que algunos requieren un reforzamiento que habrá que analizar con profundidad.

Reconoce que se había asignado un recurso a tiempo completo para que acompañara todo el proceso, sin embargo, en el mapeo de riesgo sigue habiendo factores que son sensibles y que pareciera que los planes de mitigación pudieran resultar insuficientes, especialmente la gobernanza de esos planes en el sentido de los responsables, la rendición de cuentas, los recursos disponibles para llevar a cabo esos planes y si efectivamente el riesgo residual que quede después de aplicar esos planes, sea manejable (que esté dentro del apetito).

Tenía duda, en la línea que plantea el Sr. Marvin Rodríguez, en cuanto a si se pueden separar los procesos, porque uno es seguir con los procesos de solicitud, le parece que el tema de riesgos y mitigación de riesgos no es un elemento exigido dentro de la presentación del documento del Banco Central, sino que es un trámite en el que sí tiene que aportarse esta información, pero el riesgo lo asume directamente el Banco.

No sabe cuál es la implicación de tener la autorización de una empresa de este tipo y que después se llegara a definir, si fuera el caso, que hay elementos insoslayables que hacen que no sea viable o no sea conveniente. Solicita que esto lo reafirme el Sr. Juan Luis León.

Le parece que lo importante es que los riesgos más relevantes están determinados en el documento. Los riesgos se pueden separar de la operativa, de la estructura, de los objetivos y la gobernanza de esta empresa, en función de los elementos que se quieren superar con la gestión que hoy se tiene en TI.

Los mismos riesgos que se poseen en la operativa de la Dirección de TI son los que se pueden trasladar a la nueva empresa, ya sea en una misma magnitud o mayor o menor.

Ahora bien, existen otros riesgos asociados con el proceso mismo de tramitología de la gestión que habrá que revisar si está completo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, señala que en los incisos 1, 2 y 3 del acuerdo n.º 502 de la Junta Directiva Nacional es donde se aprobó la creación, opina que esto les puede servir de base.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, manifiesta que con lo que afirma este acuerdo, los trámites que realice de ahora en adelante la Gerencia General con el Banco Central, se demuestra la voluntad del órgano de dirección con el tema de fondo que es la creación. En el camino se dependerá de todos los requisitos que se vayan solicitando, que tienen que ver propiamente con la creación de la sociedad, y se consideran oportunos para la aprobación en el Banco Central.

No descarta que en algún momento pidan algo de lo que hizo referencia el Sr. Maurilio Aguilar Rojas, que en este momento no se ve que sea un requisito.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comprende que hoy no se tiene que tomar ninguna decisión. Se debe definir el proceso completo, ordenarlo para llegar a buen puerto, pero la Administración puede ir avanzando.

El Director, Sr. Campos Conejo, opina, en virtud de ahorrar un poco la discusión, cada una de las etapas previas para la creación de este proyecto ya fueron agotadas, llámese ver la necesidad, la forma de hacerlo, el estudio de viabilidad y todas las etapas pertinentes para llegar hasta ahora. Ya se aprobó por esta Junta Directiva para llegar a este punto.

Si bien le entiende al Sr. Juan Luis León, lo que le corresponde a la Junta Directiva es autorizar a la Administración para que continúe con la respectiva inscripción o presentación de la creación de esta sociedad ante el Banco Central. Por eso era que había consultado si era pertinente que fuese parte del Conglomerado, porque se debe cumplir tanto con la presentación al Banco Central como con la normativa 31-10 o 31-14 que es la que tiene que ver con conglomerados financieros.

Lo indicado por el Sr. Maurilio Aguilar es inherente, porque en la Junta Directiva está decidir si se autoriza o no a la Administración. Si se siente conforme con todos los aspectos de riesgos, de procedimientos, de implementación, de estructura, y decidieron plantearse al Banco Central es porque ya tienen que estar revisados previamente.

El fin o el principio de la Administración es solicitarle a este órgano colegiado seguir con la gestión de inscripción.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, comunica que en su criterio está aprobado.

La Directora, Sra. Fernández Garita, quisiera que se agote este tema, porque está la claridad de que el Sr. Marvin Rodríguez continúe y que la Junta Directiva dé por recibida la información o el informe, y que, en el tema de riesgos, se hagan los ajustes que se deban hacer.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que lo que corresponde es dar por conocido el informe presentado hoy (solicitud de autorización); dar por recibido el informe trimestral de avance del plan de trabajo para el Centro de Servicios Compartidos de TI; valorar el documento por parte de las áreas de control, tanto de Riesgo como de Auditoría, para poder estar seguros de que está completo, ordenado. Lo anterior se presenta con fundamento en los artículos 73 inciso 3) párrafo tercero de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Le pregunta al Sr. Juan Luis León si está en lo correcto.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, responde afirmativamente.

La Presidenta, Sra. Badilla López, de esta forma, mociona para:

1. Dar por conocido el oficio GGC-1353-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la solicitud de autorización al Banco Central para la creación de la Sociedad R.L. Popular Servicios Compartidos de TI del Banco Popular.
2. Dar por recibido el informe trimestral de avance del plan de trabajo para el Centro de Servicios Compartidos de TI.
3. Los planes de mitigación de los riesgos en torno a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI serán revisados a profundidad por la Dirección Corporativa de Riesgo.
4. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la Auditoría Interna que revisen el proceso paralelo que debe llevarse en el Banco para la creación de la Sociedad R.L. Popular Servicios Compartidos de TI del Banco Popular.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el oficio GGC-1353-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la solicitud de autorización al Banco Central para la creación de la Sociedad R.L. Popular Servicios Compartidos de TI del Banco Popular.

2. Dar por recibido el informe trimestral de avance del plan de trabajo para el Centro de Servicios Compartidos de TI.

3. Los planes de mitigación de los riesgos en torno a la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI serán revisados a profundidad por la Dirección Corporativa de Riesgo.

4. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la Auditoría Interna que revisen el proceso paralelo que debe llevarse en el Banco para la creación de la Sociedad R.L. Popular Servicios Compartidos de TI del Banco Popular”. (831)

ACUERDO FIRME.

Al ser las diecinueve horas con catorce minutos, se retiran: los funcionarios de la Dirección General Corporativa, Sr. Héctor Tuk Araya y Sra. Karla Pérez Obando.

ARTÍCULO 7

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5866 hasta las 7:21 p. m., a fin de conocer el punto 7.1 (oficio AG-140-2021) de la agenda aprobada para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5866 hasta las 7:24 p. m., a fin de conocer el punto 7.1 (oficio AG-140-2021) de la agenda aprobada para esta sesión”. (832)

ACUERDO FIRME.

Al ser **las diecinueve horas con quince minutos**, se retira el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio AG-140-2021, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, remite el informe sobre la participación del Gerente General Corporativo en la negociación de la Convención Colectiva, en atención del acuerdo JDN-5860-Acd-766-2021-Art-10 y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, dictadas por la Contraloría General de la República.

2. Acoger la recomendación contenida en el oficio AG-140-2021, y en ese sentido, se gira la instrucción a la Administración a fin de que, tanto en esta ocasión como en posteriores, no se permita la participación ni siquiera en etapas previas de las negociaciones de la convención colectiva de personal externo o interno cubierto por esta”. (833)

ACUERDO FIRME.

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5867

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA 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 CUATRO MINUTOS** del **LUNES VEINTICINCO DE OCTUBRE 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 quórum.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5865.

3.- Correspondencia.

3.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le informe si la Agencia de Huacas procederá a cerrarse, ser reubicada, si se trata de una fusión con otra oficina o si se trata de un cierre definitivo, lo anterior en atención a la nota enviada por la Junta de Crédito Local del BP Total de Santa Cruz a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo 4-700-2021).

3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, girar las instrucciones necesarias para que el Sistema Informático Censo esté completo a más tardar el 15 de diciembre del 2021. (Ref.: Acuerdo 8-700-2021).

3.3.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial da por conocido el Plan Anual Operativo y el Presupuesto de la Dirección del Fodemipyme para el año 2022. Informativo. (Ref.: Acuerdo CBSyBDE-9-Acd-62-2021-Art-4).

3.4.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, presenta Recurso de Reconsideración contra lo resuelto en el oficio SJDN-1160-2021, relacionado con denuncia formal en contra del Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico. (Ref.: Oficios S-364-2021, S-360-2021, S-363-2021, S-346-2021, DIRJ-1804-2021, DIRJ-1013-2021 y SJDN-1160-2021).

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

6.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para valoración, el detalle de la revisión integral de la Política Salarial del Conglomerado Financiero Banco Popular. (distribuido en la sesión 5866). (Ref.: Acuerdo CCNR-12-Acd-82-2021-Art-4).

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el cronograma para la atención de las recomendaciones de Auditoría contenidas en el memorando AG-75-2021 sobre la Evaluación y Seguimiento a Planes de Acción 2019-2023, en atención al acuerdo JDN-5857-Acd-724-2021-Art-12. Informativo. (Ref.: Oficio GGC-1373-2021).

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

7.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, los objetivos del Cuadro de Mando Integral para evaluar el desempeño propuesto por la Auditoría Interna para el periodo 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-86-2021-Art-4).

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3. Comités de Apoyo.

8.4. Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita autorización para participar en el 55° Asamblea Anual de Felaban, por realizarse el 30 de octubre al 2 de noviembre de 2021 en Hollywood, Florida.

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRIM-247-2021 de la Dirección de Inteligencia de Mercados, que presenta las actividades desarrolladas en el marco de la conmemoración del Bicentenario y un análisis descriptivo sobre los alcances de las actividades, donde se exponen los principales elementos que definen la esencia institucional, en atención al acuerdo JDN-5855-ACD-704-2021-Art-5. (distribuido en la sesión 5866). (Ref.: Oficio GGC-1279-2021).

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio SGN-2567-2021 de la Subgerencia General de Negocios, en el cual se informa sobre las gestiones llevadas a cabo en cuanto a la definición de los indicadores relacionados con el Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Ventas, los cuales evalúan aspectos de cultura organizacional, elementos operativos de soporte, satisfacción al cliente, así como resultados de metas del negocio, en atención del acuerdo JDN-5829 Acd.438, Art.5. (Ref.: Oficio GGC-1372-2021).

8.5. Sociedades Anónimas.

8.5.1.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, Gerente General a. i. de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., remite el informe trimestral con corte al 30 de setiembre de 2021, en atención del acuerdo de Junta Directiva Nacional n° 355, Art.8, de la Sesión Ordinaria n° 4864. (Ref.: Oficio PVSA-600-2021)

8.6. Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone sacar de la agenda el punto 8.4.3, con motivos de una solicitud de mejora de la presentación respectiva.

Se aprueba el orden del día con la modificación expuesta.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 5865.

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

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5865, celebrada el 18 de octubre del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5865, celebrada el 18 de octubre del 2021”. (842)

ARTÍCULO 3

3.1.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le informe si la Agencia de Huacas procederá a cerrarse, ser reubicada, si se trata de una fusión con otra oficina o si se trata de un cierre definitivo, lo anterior en atención a la nota enviada por la Junta de Crédito Local del BP Total de Santa Cruz a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo 4-700-2021).

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y un minutos**, ingresa el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, considera importante que se valore trasladar la oficina a otro lugar. Esto debe requerir un análisis objetivo, en el sentido de que si se cierra esta oficina, el Banco Popular desaparecería de la costa de Santa Cruz, en sectores turísticos tales como Brasilito, Tamarindo, Flamingo, Las Baulas, Langosta, entre otros, muy concurridos durante fines de semana, fines de año y vacaciones.

Por lo tanto, debe realizarse un estudio para su conservación en lugares cercanos, donde se procure visibilidad y seguridad para todas las personas usuarias del Banco Popular.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, coincide con lo anterior y agrega que existe un cruce particular entre Cartagena, Huacas y otros lugares camino a las playas mencionadas, el cual es muy transitado. Antes, se mencionó el cierre de una oficina cerca de este lugar, por lo tanto, se debe valorar cómo se está manejando este aspecto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita una exploración especial, pues uno de los sectores ha propuesto alternativas para mantener la sucursal en una zona distante, de acceso en carro, altamente turística, donde el Banco Popular quedará sin presencia, sobre todo apelando a la triple línea base, donde no solamente se debe tener en cuenta la parte de rentabilidad, sino la presencia, así como el aspecto social y ambiental.

Este ha sido un tema reincidente y las respuestas por parte de la Administración son ambiguas. Por lo tanto, ha llegado el momento de tomar una decisión clara y contundente, de forma tal que se decida si la permanencia es absolutamente inviable, sin embargo, se debe explorar la posibilidad de mantener la presencia del Banco Popular en dicha zona.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, respalda el comentario anterior, en vista de que la mayoría de los estudios determinan que la economía no se mueve y la rentabilidad se ve afectada, pero, desde ese punto de vista, no se estaría llegando a muchas regiones del país.

La Presidenta, Sra. Badilla López, aprovecha para comentar que tuvo la oportunidad de visitar un lugar alejado, donde lo primero que se identifica es la competencia. Considera que debe haber una actitud de mayor profundidad al ofrecer los productos y servicios.

De una forma u otra, el Banco requiere tener presencia, de manera que no es admisible retirarse cuando una oferta no es aceptada. Ya pasaron los tiempos en que había más presencia en las sucursales; ahora la presencia está en los territorios, de manera que ya no se puede aspirar a tener sucursales físicas, pero sí corresponsalías bien trabajadas y manejadas, donde cualquiera de los usuarios de los servicios y productos del Banco pueda sentir ese respaldo y no tenga ningún problema con el uso de los medios electrónicos de pago

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que hay un ofrecimiento de Coopeguanacaste R. L. en proceso de revisión, ya que tiene cerca un supermercado con parqueo amplio, por lo cual se está valorando esta como opción para efectos de instalar una oficina más pequeña y un cajero automático.

La ubicación actual de la oficina no es buena, por lo cual se debe generar mayor exposición y alcance de servicio.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que ella estuvo en el sitio en febrero de este año y, a la fecha, continúa la incógnita.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que le dará seguimiento al tema.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, hace hincapié en que en los lugares lejanos como este, las personas solo se transportan en autobús, la mayoría no tienen medios propios.

En la Península de Osa, Guanacaste, Puntarenas, Limón, entre otros, el Banco no tiene presencia. En algún momento se comentaba en esta junta directiva sobre no realizar gastos en oficinas, pero las corresponsalías son un modo de tener presencia del Banco.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido el acuerdo 4-700-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le informe si la Agencia de Huacas procederá a cerrarse, ser reubicada, si se trata de una fusión con otra oficina o si se trata de un cierre definitivo, lo anterior en atención a la nota enviada por la Junta de Crédito Local del BP Total de Santa Cruz a la Junta Directiva Nacional.

Lo anterior en atención al artículo 6 apartado funciones del Directorio Nacional inciso c) del Código de Buen Gobierno Corporativo.

2. Solicitar a la Administración que valore desde la triple línea base, la conveniencia de mantener la oficina de Huacas en un lugar cercano y comunique a esta Junta Directiva a decisión correspondiente

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

“1. Dar por recibido el acuerdo 4-700-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le informe si la Agencia de Huacas procederá a cerrarse, ser reubicada, si se trata de una fusión con otra oficina o si se trata de un cierre definitivo, lo anterior en atención a la nota enviada por la Junta de Crédito Local del BP Total de Santa Cruz a la Junta Directiva Nacional.

Lo anterior en atención al artículo 6 apartado funciones del Directorio Nacional inciso c) del Código de Buen Gobierno Corporativo.

2. Solicitar a la Administración que valore desde la triple línea base, la conveniencia de mantener la oficina de Huacas en un lugar cercano y comunique a esta Junta Directiva la decisión correspondiente”. (843)

ARTÍCULO 4

3.2.- El Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, girar las instrucciones necesarias para que el Sistema Informático Censo esté completo a más tardar el 15 de diciembre del 2021. (Ref.: Acuerdo 8-700-2021).

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, afirma que se remitió una respuesta a este documento al Directorio, dado que el atraso no fue responsabilidad de la Administración. Igualmente, se le dará el seguimiento respectivo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo 8-700-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, girar las instrucciones necesarias para que el Sistema Informático Censo esté completo a más tardar el 15 de diciembre del 2021.

Lo anterior en atención al artículo 6 apartado funciones del Directorio Nacional inciso c) del Código de Buen Gobierno Corporativo.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo 8-700-2021, mediante el cual el Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional, le solicita al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, girar las instrucciones necesarias para que el Sistema Informático Censo esté completo a más tardar el 15 de diciembre del 2021.

Lo anterior en atención al artículo 6 apartado funciones del Directorio Nacional inciso c) del Código de Buen Gobierno Corporativo”. (844)

ARTÍCULO 5

3.3.- La Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial da por conocido el Plan Anual Operativo y el Presupuesto de la Dirección del Fodemipyme para el año 2022. (Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-9-Acd-62-2021-Art-4).

La Presidenta, Sra. Badilla López, explica que, en la Comisión de Banca Social, se analizó el Presupuesto proyectado, por un monto de ₡655.131.500. Se ha incluido en el artículo de correspondencia porque ya fue analizado y, en caso de que los miembros de esta junta directiva tuvieran alguna inquietud, se contactará al Director de Fodemipyme, quien está con la disponibilidad de presentar el tema.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que esto requiere aprobación de esta Junta Directiva y está sujeto a la aprobación integral del Banco. Sin embargo, en virtud de que el Plan y el Presupuesto fueron conocidos ampliamente por la Comisión de Banca Social, estará de acuerdo con su aprobación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el Plan Anual Operativo y el Presupuesto de la Dirección del Fodemipyme para el año 2022, por un monto de ₡655.131.500.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

“Aprobar el Plan Anual Operativo y el Presupuesto de la Dirección del Fodemipyme para el año 2022, por un monto de ₡655.131.500”. (835)
(Ref.: Acuerdo CBSFyBDE-9-Acd-62-2021-Art-4)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3.4.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, presenta Recurso de Reconsideración contra lo resuelto en el oficio SJDN-1160-2021, relacionado con denuncia formal en contra del Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico. (Ref.: Oficios S-364-2021, S-360-2021, S-363-2021, S-346-2021, DIRJ-1804-2021, DIRJ-1013-2021 y SJDN-1160-2021).

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, comenta que el oficio S-360-2021 se envía a la Junta Directiva Nacional, donde denuncian al Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, por no haberle facilitado al Sindicato un criterio legal relacionado con la dedicación exclusiva y consultan si el tema fue confidencial al ser analizado en sesión de esta Junta Directiva. Como es sabido, este tema fue sacado de la agenda y no se analizó.

Por otra parte, solicitan, por el deber de probidad de esta Junta Directiva, una explicación de los argumentos que el Sr. Armando Rojas Chinchilla esgrime para no haber dado el criterio en mención.

En respuesta, se remite el oficio SJDN-1160,-2021 donde se indica que la estructura organizacional del Banco es clara, en tanto el Director Jurídico depende del Gerente General Corporativo, quien, además, por su competencia, tiene la potestad de ejercer un acto disciplinario contra el Director Jurídico, y que esto es un tema administrativo que le corresponde. Asimismo, se aclara que en ningún momento se tuvo el tema entre la agenda de la Junta Directiva Nacional y, por lo tanto, tampoco se tuvo como confidencial.

Sibanco devuelve el oficio S-364-2021, donde repiten lo destacado antes por la Secretaría General y solicitan que, por favor, sea la Junta Directiva Nacional quien ordene brindar ese criterio legal, ya que existe un interés particular por parte del Director Jurídico y la Gerencia General, la cual, según ellos, es juez y parte, lo cual les impide estudiarlo debidamente. Además, recalcan la falta de los argumentos del Sr. Armando Rojas Chinchilla para no brindar el criterio, puesto que es una solicitud administrativa y los criterios los brindan de manera confidencial, al ser un asunto interno.

En consecuencia, Sibanco solicita que esta Junta Directiva Nacional revoque lo acordado en el oficio SJDN-1160-2021 ante los escenarios presentados, en que recalcan que el Director Jurídico, en dos oficios, no exige garantía de objetividad por parte de los intereses descritos y por ser la Gerencia General quien decretó la confidencialidad de la información y por tener un alto interés particular.

Mantienen el argumento de que la Junta Directiva Nacional brinde la información que requieren. En ese sentido, se presenta el tema en esta sesión, para conocimiento de los argumentos y tomar una decisión de cómo responder.

La Presidenta, Sra. Badilla López, apunta que esto es propio de la Administración y esta Junta Directiva Nacional no ha conocido nada relacionado con dedicación exclusiva. La situación a la que hace referencia Sibanco no ha llegado a esta instancia, por lo cual no se tiene injerencia en el tema.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, observa que la Administración debe velar porque no se interponga a esta junta directiva un recurso de amparo por el derecho de petición de Sibanco y solicita que se aborde el tema. Considera que una conversación al respecto podría aclarar lo que ellos necesitan, cree firmemente en el diálogo y en las mejores formas de resolución de conflictos. Conoce el tema y se respeta la decisión de la Administración, pero esto, en un recurso de amparo, puede que no tenga valor, pues se trata de un requerimiento de información relacionada con dedicación exclusiva, de interés propio del Sindicato, así como de sus agremiados y no agremiados.

Es un hilo muy delgado que la Sala Constitucional puede considerar para acoger eventualmente un recurso y, no solo condenar al Banco Popular, sino también involucrar a la Junta Directiva Nacional, a pesar de que no tiene injerencia en el asunto, por tratarse de un tema meramente de la Administración.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibidos los oficios S-364-2021, S-360-2021, S-363-2021, S-346-2021, DIRJ-1804-2021, DIRJ-1013-2021 y SJDN-1160-2021, mediante los cuales el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, se refiere al Recurso de Reconsideración contra lo resuelto en el oficio SJDN-1160-2021, relacionado con denuncia formal en contra del Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 27 de la Constitución Política y el artículo 31 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

2. Reiterar a Sibanco que a pesar de los argumentos expuestos en su oficio S-364-2021, esta Junta Directiva considera que lo que solicitado es competencia de la Gerencia General Corporativa.

3. Trasladar a la Administración el oficio S-364-2021, fin de que resuelva lo correspondiente.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

“1. Dar por recibidos los oficios S-364-2021, S-360-2021, S-363-2021, S-346-2021, DIRJ-1804-2021, DIRJ-1013-2021 y SJDN-1160-2021, mediante los cuales el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, Secretario General de Sibanco, se refiere al Recurso de Reconsideración contra lo resuelto en el oficio SJDN-1160-2021, relacionado con denuncia formal en contra del Sr. Armando Rojas Chinchilla, Director Jurídico.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 27 de la Constitución Política y el artículo 31 de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

2. Reiterar a Sibanco que a pesar de los argumentos expuestos en su oficio S-364-2021, esta Junta Directiva considera que lo que solicitado es competencia de la Gerencia General Corporativa.

3. Trasladar a la Administración el oficio S-364-2021, a fin de que resuelva lo correspondiente”. (845)

ARTÍCULO 7

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta sobre la situación presentada el día previo en los canales tecnológicos del Banco y solicita al Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, ampliar lo sucedido en la sucursal de Guácimo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, informa que ha recibido este reporte minutos previos al inicio de la presente sesión, por parte del Sr. Raúl Lacayo, Jefe de Seguridad, quien avisa sobre un evento en la agencia del Banco en Guápiles, donde una persona fue a realizar un depósito y al llegar a las afueras de la agencia, fue víctima de un asalto a mano armada. Inmediatamente, hubo una persecución, se logró detener a una persona y se abrirá la debida investigación.

ARTÍCULO 9

6.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para valoración, el detalle de la revisión integral de la Política Salarial del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCNR-12-Acd-82-2021-Art-4).

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, indica que con el acuerdo JDN-5820-ACD-341-2021 se solicitó instruir a la Administración para que remitiera a revisión de las instancias competentes las políticas salariales, de acuerdo con lo indicado en el acuerdo SUGEF 16-16, artículo 8, inciso 8.6, con fecha de cumplimiento del 22 de mayo del 2021.

Como antecedente, se tiene lo que establece el DIRCH-826-2021 del 21 de mayo, en el que se hace referencia a los antecedentes de la construcción de esta política a fin de contextualizar la propuesta.

Comenta que esta política nace como política conglomeral en agosto de 2019, en atención de lo establecido por la Sugef en el sentido de tener en un documento todo lo relacionado con las políticas salariales del personal del Conglomerado.

Dentro de esta política uno de los puntos más relevantes es que se establecen como componentes para hacer los análisis de salarios de mercado de las Sociedades Anónimas y el Banco, los segmentos especiales que están determinados por determinada cantidad de empresas que corresponden a los comparativos que se realizan cada semestre cuando la Dirección de Capital Humano revisa los salarios del mercado, para garantizar que se tienen salarios competitivos y que se está siendo lo suficientemente atractivos y generando retención de personal en las cinco unidades de negocio.

Manifiesta que a partir de esta propuesta y de este antecedente el principal cambio que se hace es de forma, dado que en la política actual se hace referencia, dentro de las definiciones, al Balanced Scorecard y en realidad se hizo un cambio al Cuadro de Mando Integral, que es como está establecido en el reglamento en el que se tiene la materia de evaluación del desempeño, por lo que se trata de un tema de forma.

Luego de esto, se tiene un tema de fondo, pues dentro del análisis integral se les pidió revisar los componentes de los segmentos especiales a los cuales hacía referencia. En los casos de las Sociedades Anónimas, los segmentos están conformados por una cantidad importantes de observaciones o de empresas que hace que los resultados de los análisis semestrales sean muy ricos en cuanto a su contenido y además les facilita el comparativo con la cantidad suficiente de observaciones de acuerdo con cada uno de los puestos que se tienen en cada una de las unidades estratégicas.

Menciona que en el caso del Banco se tiene una debilidad y es que, al tener solamente cinco empresas en el segmento especial, en muchas ocasiones se quedan cortos de información, de acuerdo con las curvas de mejor ajuste. Así pues, se hizo una revisión de todas las empresas que están siendo supervisadas por la Sugef en el sector financiero, para poder analizar el universo de empresas y comprobar si había posibilidad de integrar más componentes al segmento especial como Banco.

Sin embargo, no se encontró que hubiera empresas que agregaran valor en este momento. Por otro lado, se hicieron reuniones y una solicitud formal de información a la empresa Price Waterhouse con el fin de tratar de complementar este segmento que se tiene definido en la actualidad.

Sin embargo, el segmento bancario privado y público es muy estrecho, de modo que únicamente se tiene al Banco Nacional, Banco de Costa Rica, Banco de San José, Davivienda y Scotia Bank, por lo que la muestra se hace pequeña, lo que dificulta hacer los comparativos lo suficientemente atinados a la realidad.

De ahí que la propuesta es modificar la definición de salarios propuestos. La redacción sería la siguiente:

"En casos de puestos estratégicos, según criterio técnico y previa autorización de la Gerencia General Corporativa, y que no cuenten con referencias en el Segmento Especial de Mercado definido por la Junta Directiva Nacional, se podrá utilizar la información contenida en el Segmento Financiero Bancario o Resumen General, en casos excepcionales".

La propuesta es mantener la misma referencia, trabajar con curvas de mejor ajuste, trabajar con el mismo segmento especial de mercado, que ya está definido, pero en caso excepcionales, donde se encuentren puestos técnicos muy específicos, se debe hacer un análisis más detallado.

El Banco tiene tiempo de hacer esfuerzos importantes en temas de transformación digital y cultura, con el objetivo de generar la atracción y retención de talento. Además, de tener esa flexibilidad en casos específicos con el análisis técnico previo realizado por la Dirección de Capital Humano y la aprobación de la Gerencia General Corporativa, se puedan utilizar el segmento establecido como segmento especial de mercado, que es el del sector financiero o en su defecto la muestra general, que es el segmento definido en sus reporte y estudios, la empresa que realiza estas valoraciones. Dice que esta sería la primera propuesta de fondo que se trae a la política.

El otro punto de fondo es que en relación con los puestos de directores de áreas estratégicas del Banco, se establece que el salario sea definido con base en la referencia pura de mercado según la homologación del segmento especial aprobado por la Junta Directiva en percentil 50 o emplear el segmento financiero bancario, lo que da un universo mayor, pero dentro del mismo segmento financiero o en el resumen general, donde hay un concentrado de diferentes empresas en casos muy específicos.

Con respecto a las sociedades anónimas, para los puestos de alta gerencia, los puestos de órgano de control y fuera de Convención Colectiva, sería la misma propuesta, pero se había referido en la política anterior que a la alta gerencia se le diera una asignación de salario basado en la curva de mejor ajuste en percentil 50. Se trae una propuesta que sea una referencia en P50, pero se puede utilizar la referencia de mercado de acuerdo al mercado puro en P50 y no a la curva de mejor ajuste, puesto que la alta gerencia no está incluida dentro de grupos ocupacionales, sino que son puestos muy estratégicos y específicos que deben ser comparados solamente con el mercado puro, lo cual se venía haciendo, pero en la política anterior era algo que debía variarse para poder ser consistentes con lo que se aplica en la realidad.

En el caso de los órganos de control, la referencia sería la misma, es decir, eliminar que sea basado en los resultados de la curva de mejor ajuste y en los puestos que están excluidos en la Convención Colectiva, por lo que sería el mismo principio.

En ambos casos, el tema de las sociedades anónimas es el mismo, es decir, si hay una situación donde no se encuentra por segmentos especiales los puestos, se haga referencia a utilizar el segmento del sector financiero para tener un comparativo y garantizar esa competitividad y esa atracción del talento. Esta sería la presentación de modificación de la política salarial del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El Director, Sr. Campos Conejo, solicita que en el acuerdo se incluya la entrada en vigor de este ajuste.

La Directora, Sra. Fernández Garita, dice que es válido señalar la vigencia de estos ajustes, si entran en vigor a partir de este acuerdo.

La Directora de Capital Humano, Sra. Vargas Castillo, manifiesta que puede entrar en vigor a partir del acuerdo en firme y para efectos prácticos, la Dirección de Capital Humano utilizará este nuevo lineamiento para el análisis del próximo semestre que inicia en enero.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar los ajustes a la Política Salarial del Conglomerado Financiero Banco Popular, la cual se adjunta a este acuerdo.

Dichos ajustes entrarán a regir a partir de la firmeza de este acuerdo y serán utilizados por la Dirección de Capital Humano para el análisis salarial del I semestre del 2022.

Lo anterior se presenta con fundamento en los artículos 24 inciso a) de la Ley Orgánica del BPDC, artículo 8 inciso 8.6.) del acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el inciso i) de la Política Salarial Integral aprobada mediante acuerdo JDN-5729-Acd-406-2020-Art-9.

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 los ajustes a la Política Salarial del Conglomerado Financiero Banco Popular, la cual se adjunta a este acuerdo.

Dichos ajustes entrarán a regir a partir de la firmeza de este acuerdo y serán utilizados por la Dirección de Capital Humano para el análisis salarial del I semestre del 2022.

Lo anterior se presenta con fundamento en los artículos 24 inciso a) de la Ley Orgánica del BPDC, artículo 8 inciso 8.6.) del acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el inciso i) de la Política Salarial Integral aprobada mediante acuerdo JDN-5729-Acd-406-2020-Art-9”. (836)

ACUERDO FIRME

Al ser las **dieciocho horas con veinticuatro minutos** se retira la Directora de Capital Humano, Sra. Graciela Vargas Castillo, e ingresa el Asistente de la Gerencia General Corporativa, Sr. Manuel Rivera Garita.

ARTÍCULO 10

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el cronograma para la atención de las recomendaciones de Auditoría contenidas en el memorando AG-75-2021 sobre la Evaluación y Seguimiento a Planes de Acción 2019-2023, en atención al acuerdo JDN-5857-Acd-724- 2021-Art-12. (Ref.: Oficio GGC-1373-2021)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que en este punto se está atendiendo un acuerdo de la Junta Directiva Nacional, el cual plantea:

“Solicitar a la Administración que presente a esta Junta Directiva, en el plazo máximo de un mes, el plan -con los responsables y el cronograma correspondientes- para atender las debilidades señaladas por la Auditoría Interna en los siguientes temas relevantes: Gestión y operación de mercadeo y comercialización (AIRI-16-2021), Desempeño del proceso de gestión de la calidad (AF-129-2021), Seguimiento a los planes de acción (AG-75-2021) y Gestión de las operaciones de la infraestructura del Centro de Datos (AIRI-18- 2021)”.

En esta respuesta que se está planteando, se le da atención al AG-75-2021, pero no se completó por error a la atención que se les dio a los otros informes de la Auditoría Interna, pero él los tiene presentes. El informe AF-129-2021 se atendió con el GGC-1343-2021, el informe AG-75-2021 se atendió con el GGC-1373-2021, el informe AIRI-16-2021 se atendió con el GGC-1338-2021 y el AIRI-18-2021 con el GGC-1441-2021.

Se está indicando que este acuerdo se remitió a la Auditoría Interna con estos informes, con sus responsables y cronograma.

El Asistente de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita, dice que él preparó una presentación con la información señalada, la cual puede compartir con la Secretaría General para que la tenga de respaldo en la documentación. En la presentación está la referencia clara de la atención de cada uno de los temas, con sus respectivos oficios.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Dar por recibido y conocido el oficio GGC-1373-2021 que adjunta el cronograma para la atención de las recomendaciones de Auditoría contenidas en el memorando AG-75-2021 sobre la Evaluación y Seguimiento a Planes de Acción 2019-2023.

2. Dar por atendido el tema relacionado contenido en el acuerdo JDN-5857-Acd-724-2021-Art-12, por cuanto se informa de su atención de manera independiente como sigue:

- a. **Gestión y operación de mercadeo y comercialización (AIRI-16-2021) Atendido GGC-1338-2021 (Ref.: SGN-2523-2021- SGO-579-2021)**
- b. **Desempeño del proceso de gestión de la calidad (AF-129-2021) Atendido GGC-1343-2021 (Ref.: DIRG-410-2021)**
- c. **Seguimiento a los planes de acción (AG-75-2021) Atendido GGC-1373-2021 (Ref.: DPE-151-2021)**
- d. **Gestión de las operaciones de la infraestructura del Centro de Datos (AIRI-18- 2021). En trámite GGC-1441-2021 (Ref.: DIRT-705-2021)**

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido y conocido el oficio GGC-1373-2021 que adjunta el cronograma para la atención de las recomendaciones de Auditoría contenidas en el memorando AG-75-2021 sobre la Evaluación y Seguimiento a Planes de Acción 2019-2023.

2. Dar por atendido el tema relacionado contenido en el acuerdo JDN-5857-Acd-724-2021-Art-12, por cuanto se informa de su atención de manera independiente como sigue:

- a. **Gestión y operación de mercadeo y comercialización (AIRI-16-2021) Atendido GGC-1338-2021 (Ref.: SGN-2523-2021- SGO-579-2021)**
- b. **Desempeño del proceso de gestión de la calidad (AF-129-2021) Atendido GGC-1343-2021 (Ref.: DIRG-410-2021)**

c. Seguimiento a los planes de acción (AG-75-2021) Atendido GGC-1373-2021 (Ref.: DPE-151-2021)

d. Gestión de las operaciones de la infraestructura del Centro de Datos (AIRI-18- 2021). En trámite GGC-1441-2021 (Ref.: DIRT-705-2021)". (837)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con veintinueve minutos** se retira el Asistente de la Gerencia General Corporativa, Sr. Manuel Rivera Garita.

ARTÍCULO 11

7.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, los objetivos del Cuadro de Mando Integral para evaluar el desempeño propuesto por la Auditoría Interna para el periodo 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-86-2021-Art-4)

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas, explica que algunos elementos que se agregaron están definidos según las perspectivas. En lo relacionado con gestión, el objetivo estratégico sería "maximizar la generación de valor a la gestión integral de la organización a través de nuestro rol asesor y de aseguramiento", para lo cual se plantean tres indicadores: la medición de la generación de valor de los informes emitidos (MGVR), lo cual antes se daba por cada recomendación, pero ahora se estimó que fuera por informe global, es decir, poder determinar y medir qué valor se está agregando a la organización, qué riesgos se están mitigando e inclusive si se están generando economías y situaciones que puedan agregarle al estado financiero.

Se ha observado, cuando se puede medir, que se han dado economías importantes por la vía de las recomendaciones. Se plantearon metas para atender acuerdos de la Junta Directiva y de los diferentes comités de manera que se puedan atender. La meta es un 100%. Los acuerdos de la instancia de coordinación que se tiene con las auditorías internas del Conglomerado, ya que la idea es que haya un cumplimiento del 100%.

En lo que respecta a la perspectiva de clientes, el objetivo es "brindar, como aliado estratégico, servicios oportunos y constructivos, considerando las expectativas de nuestros clientes". Se tienen tres formas de hacerlo, una con un nivel de satisfacción, que se hace en una evaluación de la Junta Directiva y la idea es que ese nivel de satisfacción supere el 90%.

El tiempo en que se emiten los informes sea en plazos que no superen diez días después de que haya finalizado el trabajo de campo. También el nivel de satisfacción del cliente interno. Después de cada evaluación de la Auditoría Interna se hace una encuesta a los auditados y la idea es obtener más de un 95% de satisfacción del cliente interno que se esté auditando. Apunta que esto es difícil, pero hay personas que aprecian que se les auditen y asesoren, ya que entienden que una buena crítica es constructiva para su desempeño.

En cuanto a los procesos internos y de sistemas, apunta que el objetivo planteado es "eficientizar los procesos de la Auditoría mediante la innovación y mejora continua". Aquí se van a concentrar en cuatro elementos que tienen que ver con capacitación, ejecución de los estudios, seguimiento de las recomendaciones de alto riesgo, es decir, no puede quedarse una sola recomendación de alto riesgo ni de riesgo medio que no se le dé seguimiento en cuanto a su implementación en tiempo, y la atención de solicitudes de ampliación de plazo, que es algo que la Administración utiliza mucho, por lo que el objetivo es resolverlos en un tiempo satisfactorio para atender ese requerimiento de la Administración.

Estos elementos tienen perspectivas de cumplimiento superiores a un 90%. En cuanto al crecimiento humano, el objetivo es "consolidar el talento humano y su especialización, fomentando el trabajo colaborativo". La idea es cerrar las brechas de conocimiento que se detecten en el equipo de auditores, es decir, cuáles son los baches que hay y cómo se pueden cubrir. Hay metas alrededor de esto, así como destinar una cantidad de al menos 30 horas de formación de los auditores. Esto es en cuanto a contrataciones externas, pero principalmente en contratación o el esfuerzo interno de capacitación utilizando incluso la universidad que a lo interno del Banco se tiene, así como mucho del recurso especializado que se aboca a capacitar al resto del equipo.

Este es el resumen, con sus métricas de medición, a fin de que esto sea congruente con los objetivos generales de cumplimiento del plan de trabajo general y del plan estratégico. En el primer caso, superior al 95% y en el segundo caso superior a un 90%, lo cual obliga a esfuerzos importantes de cumplimiento, por lo que parece que son metas retadoras.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar los objetivos del Cuadro de Mando Integral para evaluar el desempeño propuesto por la Auditoría Interna para el periodo 2022.

Lo anterior en atención a lo indicado en el artículo 27 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño Basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar los objetivos del Cuadro de Mando Integral para evaluar el desempeño propuesto por la Auditoría Interna para el periodo 2022, a saber:

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Peso	Indicador (denominación)	Peso	Indicador	Indicador	Frecuencia de medición
					(meta)	(forma de cálculo)	
Gestión	Maximizar la generación de valor a la gestión integral de la organización a través de nuestro rol asesor y de aseguramiento.	27%	Medición de la generación de valor de los informes emitidos (MGVR)	9%	MGVR=100% de informes sujetos a medición	MGVR = (total de informes con MGVR / total de informes emitidos en el periodo de evaluación) * 100%	Semestral
			Medir la generación de valor en el 100% de los informes emitidos				
			Atención de acuerdos de JDN y Comités (AC)	9%	AC= 100% de acuerdos asignados	Atención acuerdos= (total de acuerdos atendidos en tiempo y forma / total de acuerdos asignados el periodo de evaluación)*100%	Anual
			Atención en tiempo y forma del 100% de los acuerdos de JDN y Comités				
			Atención de acuerdos de las reuniones de coordinación entre las auditorías del CFBPDC (AC CFBP)				
			Cumplimiento del 100% de los acuerdos asignados a la Auditoría Interna del Banco, producto de las reuniones de coordinación de las auditorías del CFBPDC, según las Directrices para la Coordinación entre las Auditorías Internas del CFBPDC	9%	AC CFBP= 100% de acuerdos asignados	Atención acuerdos= (total de acuerdos atendidos / total de acuerdos asignados el periodo de evaluación)*100%	Anual

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Peso	Indicador (denominación)	Peso	Indicador	Indicador	Frecuencia de medición
					(meta)	(forma de cálculo)	
Clientes	Brindar, como aliado estratégico, servicios oportunos y constructivos, considerando las expectativas de nuestros clientes.	27%	Nivel de satisfacción del Jerarca (NSJ) Junta Directiva Nacional	9%	NSJ≥90%	NSJ = $\sum$ de la calificación en las evaluaciones de percepción recibidas / total de evaluaciones recibidas	Anual
			Calificación igual o superior a 90% en la evaluación de percepción efectuada por miembros de JDN				
			Tiempo de emisión de informes (TDE)	9%	TDE=100% de informes definitivos emitidos en plazo	TDE=Total de informes definitivos emitidos en un plazo igual o menor a 10 días hábiles a partir de la fecha de discusión / total de informes definitivos emitidos	Semestral
			100% de los informes definitivos emitidos en un plazo igual o menor a 10 días hábiles, a partir de la discusión del informe borrador				
			Nivel de satisfacción del cliente interno (NSCI)				
			Calificación promedio igual o superior a 95% en las evaluaciones de percepción efectuadas a las instancias auditadas para cada uno de los informes por riesgo y cumplimiento emitidos	9%	NSCI≥95%	NSCI = $\sum$ de la calificación en las evaluaciones de percepción recibidas de las instancias auditadas / total de evaluaciones recibidas	Semestral

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Peso	Indicador (denominación)	Peso	Indicador (meta)	Indicador (forma de cálculo)	Frecuencia de medición
Procesos Internos & Sistemas	Eficientizar los procesos de la Auditoría mediante la innovación y mejora continua.	30%	Calificación de la autoevaluación o evaluación externa de la calidad (QA)	8%	QA≥95%	QA = Calificación obtenida por la Auditoría Interna	Anual
			Obtener una calificación igual o superior a 95% en la autoevaluación o evaluación externa de la calidad de la auditoría interna, según las herramientas dispuestas por la Contraloría General de la República para este fin				
			Ejecución de estudios en tiempo (EE)	8%	EE=90% de los estudios por riesgo y cumplimiento ejecutados en el tiempo autorizado	EE=total de estudios de riesgo y cumplimiento ejecutados en el tiempo autorizado/total de estudios de riesgo y cumplimiento programados	Semestral
			Ejecución del 90% de los estudios por riesgo y cumplimiento en el tiempo autorizado				
			Seguimiento de recomendaciones riesgo alto (SRRA)	7%	SRRA= 100% de los seguimientos en plazo	VRRA = (total de recomendaciones de riesgo alto con seguimiento en plazo / total de recomendaciones de riesgo alto para el periodo) * 100%	Semestral
			Concluir el seguimiento del 100% de las recomendaciones de auditoría interna por validar, de riesgo alto, en un plazo igual o menor a 30 días hábiles				
			Atención de solicitudes de ampliación de plazo (SA)	7%	SA=100% de solicitudes de ampliación resueltas en plazo	SA=solicitudes de ampliación resueltas en un plazo igual o menor a 30 días hábiles / total de solicitudes de ampliación recibidas	Semestral
			Resolver el 100% de las solicitudes de ampliación de plazo en un plazo igual o menor a 30 días hábiles				

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Peso	Indicador (denominación)	Peso	Indicador (meta)	Indicador (forma de cálculo)	Frecuencia de medición
Crecimiento Humano	Consolidar el talento humano y su especialización, fomentando el trabajo colaborativo.	16%	Brecha de conocimientos (BC)	8%	BC=50% de personal con un curso del plan	BC=(total de funcionarios con un curso del plan/total de funcionarios del área)*100%	Anual
			Realizar acciones de capacitación específica que contribuyan a cerrar la brecha de conocimiento para al menos el 50% de los funcionarios de la Auditoría, en uno de los temas asignados en el plan de capacitación				
			Horas de formación promedio (HFP)	8%	HFP= 30 horas/persona	HF = ΣHF del área / total de funcionarios	Anual
			Brindar en promedio 30 horas de formación al personal del Área				

Lo anterior en atención a lo indicado en el artículo 27 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño Basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal". (838)

(Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-86-2021-Art-4)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita autorización para participar en la 55° Asamblea Anual de Felaban, por realizarse el 30 de octubre al 2 de noviembre de 2021 en Hollywood, Florida.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, explica que él tenía todo el interés de participar de manea presencial, sobre todo por los temas que se van a tocar y el *networking*. Sin embargo, en vista de los últimos incidentes con TI, le parece prudente no participar en forma presencial, sino de manera virtual a través de la plataforma de Felaban, la cual permite hacer las conexiones para interactuar con algunos bancos a nivel internacional.

Por lo tanto, solicita participar de forma virtual en este evento, cuyo costo e inscripción es de US\$1900.

El Director, Sr. Espinoza Guido, observa que estos eventos son por todo el día, de modo que solicita se aseguren de que el Banco esté siempre representado en caso de que surja un inconveniente por el cual el Gerente General Corporativo deba retirarse de la asamblea.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Autorizar la participación virtual del Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en la 55° Asamblea Anual de Felaban, por realizarse del 30 de octubre al 2 de noviembre de 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Autorizar la participación virtual del Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en la 55° Asamblea Anual de Felaban, por realizarse del 30 de octubre al 2 de noviembre de 2021.

OBJETIVO

Participar virtualmente en la 55° Asamblea Anual de Felaban, donde 2000 ejecutivos bancarios internacionales de 54 países se reunirán para discutir temas clave relacionados con la industria bancaria internacional, que incluyen: perspectivas de la economía mundial, financiamiento verde, oportunidades comerciales en energía renovable y comercio internacional.

Las instituciones financieras son la columna vertebral del crecimiento económico, y la Asamblea Anual ayuda a fortalecer el papel de la banca en nuestra región al proporcionar una plataforma anual para el intercambio de ideas, inquietudes y soluciones de mejores prácticas. A lo largo de este evento de cuatro días, los directivos del sector financiero escuchan presentaciones magistrales y paneles de discusión sobre la perspectiva económica global y temas clave que afectan a América Latina.

TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL

- Establecer relaciones de negocios con los participantes.
- Participar en las diferentes conferencias que ayuden a la productividad del Banco tales como “Escenarios Económicos y productivos en la era post-pandemia”, “Cinco tendencias en monedas digitales Crypto”.
- Liderazgo ejecutivo en una nueva era laboral.
- Pioneros y observadores: el estado de los proyectos de moneda digital de los bancos centrales en América Latina.
- Mesa de Ministros (Colombia, Costa Rica, Uruguay) “La evolución del crédito hipotecario en Latinoamérica, con énfasis en el reverdecimiento de la cartera hipotecaria a y las medidas regulatorias para incrementar la profundización y como agrega valor al PBI, empleo, formalización, temas de tanta trascendencia en la actualidad.”
- Acelerando los procesos de digitalización durante la pandemia.
- Panorama político y económico de América Latina 2022: tendencias clave.

NOMBRE DEL PARTICIPANTE

Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo.

OTROS GASTOS

Se autoriza el pago de hasta US\$695 (seiscientos noventa y cinco dólares americanos) por concepto de cuota de inscripción”. (839)
(Ref.: oficio GGC-1461-2021)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRIM-247-2021 de la Dirección de Inteligencia de Mercados, que presenta las actividades desarrolladas en el marco de la conmemoración del Bicentenario y un análisis descriptivo sobre los alcances de las actividades, donde se exponen los principales elementos que definen la esencia institucional, en atención al acuerdo JDN-5855- ACD-704-2021-Art-5. (Ref.: Oficio GGC-1279-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, solicita que sea una presentación rápida y ejecutiva debido a que se tiene la documentación.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, manifiesta que el oficio es bastante claro sobre los eventos que se iban a realizar por motivo del Bicentenario y se desglosa cada una de las actividades generadas por motivo de esa celebración.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio GGC-1279-2021, mediante el cual se presentan las actividades desarrolladas en el marco de la conmemoración del Bicentenario, así como un análisis descriptivo sobre los alcances de dichas actividades, donde se exponen los principales elementos que definen la esencia institucional.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5855- ACD-704-2021-Art-5.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-1279-2021, mediante el cual se presentan las actividades desarrolladas en el marco de la conmemoración del Bicentenario, así como un análisis descriptivo sobre los alcances de dichas actividades, donde se exponen los principales elementos que definen la esencia institucional.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5855- ACD-704-2021-Art-5”. (840)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 15

El Director, Sr. Díaz Vásquez, informa que le han consultado si las juntas de crédito local todavía no pueden sesionar presencialmente, a pesar de que tienen todas las condiciones. Al parecer existe una disposición de la Gerencia General Corporativa para hacerlas virtuales.

Por otra parte, indica que para el miércoles hay una invitación de la Municipalidad de Acosta por la celebración de su cantonato. Pregunta si la Junta Directiva recibió esta invitación. Sabe que a algunos directores se les hace difícil asistir. Indica que el Banco ha hecho un patrocinio y se está gestionando la posibilidad de abrir un cajero automático en la zona.

Finalmente, consultas si es posible contar con un certificado de las capacitaciones oficiales que ha recibido esta Junta Directiva Nacional.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, informa que él se encargará de las certificaciones de las capacitaciones que han recibido.

La Presidenta, Sra. Badilla López, sobre las reuniones presenciales de las juntas de crédito local, le parece que queda a criterio de cada sucursal.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, dice que sobre las reuniones presenciales de las juntas de crédito local no han girado ninguna instrucción en esa línea. Va a revisar el tema.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta si queda a decisión de cada junta de crédito local de acuerdo con sus condiciones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, repite que no han girado ninguna instrucción en esa línea, pero lo revisará, de hecho, todas las reglas sanitarias se están cumpliendo en todas las sucursales y las agencias, así es que no se debería tener ningún problema. Mañana revisará el tema.

La Presidenta, Sra. Badilla López, le pregunta al Sr. Lizano Muñoz si la Secretaría General recibió la invitación de la Municipalidad de Acosta.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, responde que él tampoco la ha recibido, no la ha visto.

La Presidenta, Sra. Badilla López, sugiere buscar a una persona que asista a esta celebración para que represente al Banco Popular. Reconoce que a ella le queda difícil.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, sabe que la actividad es a las 9:00 a. m., se tendrá un toldo con los servicios del Banco Popular, son tres días de celebración. Él sí conoce de la actividad y que los iban a invitar. Él sabe que la Sra. Grace Badilla no puede, pero se puede buscar una representación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone coordinar con los Directores para definir quién puede acudir o asignar a una persona de la Administración.

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5868

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA 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 TRES MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTISIETE DE OCTUBRE 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.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5866.

3.- Correspondencia.

3.1.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, comunica la nueva conformación de comités y comisiones para la Junta Directiva de Popular Valores. (Ref.: Acuerdo JDPV-682-Acd-403-2021-Art-12)

3.2.- La Sra. Ana V. Ramírez Araya, Secretaria General *ad hoc* del Banco Central de Costa Rica, comunica que se mantiene el nivel de la tasa de Política Monetaria en 0,75% anual, y se continúa con la postura de política monetaria expansiva, en tanto los pronósticos de inflación muestren que, en los siguientes 24 meses, esta se ubicará dentro del rango de tolerancia alrededor de la meta de 3%. (Ref.: Oficio JD-6029/08)

4.- Asuntos de Presidencia.

4.1.- Informe comparativo de las quejas presentadas por clientes ante la Sugef, correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021. (Ref.: Oficios GGC-527-2020, GGC-561-2021 y GGC-1387-2021)

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.

7.- Informes y seguimiento de órganos de Junta Directiva.

7.1.- El Sr. Alejandro Grossi Vega, Director de Fodemipyme, solicita autorización para participar en la visita de trabajo promovida por la Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca de Honduras – Confianza S. A. (Ref.: Oficio DIRFOD-1107-2021)

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el informe de seguimiento de acuerdos correspondiente al mes de setiembre. (Ref.: Oficio SJDN-1162-2021)

8.3. Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Riesgo

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, la revisión y ajuste del "Manual de políticas de administración de la cartera de recursos propios del Conglomerado Financiero Banco Popular, remitido mediante oficio DRF-219-2021, como parte de las actividades de revisión anual de las metodologías y políticas incluidas en el Manual de Administración Integral de Riesgo, tomo II: Riesgo de Mercado. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-316-2021-Art-4)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo remite a la Junta Directiva Nacional, para aprobación, la propuesta de "Política de compra por cesión de cartera de crédito", la cual fue elaborada de manera conjunta con la Dirección Corporativa de Riesgo, la Dirección de Soporte al Negocio, la Dirección Banca de Personas, la Subgerencia General de Negocios y la Subgerencia General de Operaciones y aprobada por el Comité de Activos y Pasivos (ALCO). (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-319-2021-Art-8)

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.3.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, los Estados Financieros Auditados y la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del 2020 del Fodemipyme, elaborado por la Auditoría Externa Crowe Horwath CR.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, lo siguiente:

- Solicitar a la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme que presente el plan de acción que ha venido ejecutando para dar cumplimiento a las recomendaciones contenidas en la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del año 2020.
- Instruir al Comité Corporativo de Auditoría dar seguimiento al avance del plan de acción que ha venido ejecutando la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme para dar cumplimiento a las recomendaciones. (Ref.: Acuerdo CCA-17-ACD-125-2021-Art-3)

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

8.3.4.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe sobre los proyectos catalogados de alto riesgo, en cumplimiento de la actividad S del Plan de Trabajo 2021 de ese Comité. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-23-ACD-142-2021-Art-4)

Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

8.3.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe de avance de las actividades de remodelación del BPT San Ramón. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-18-ACD-175-2021-Art-7)

8.3.6.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda aceptar la renuncia de la Sra. María Gabriela Fonseca Guerrero, al cargo de suplente de la Junta de Crédito Local de Alajuela; se deberá realizar la propuesta de nombramiento de dicha suplencia. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-18-ACD-182-2021-Art-14)

8.4. Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, detalla las acciones efectuadas para atender las recomendaciones del informe de resultados de la gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, en atención al acuerdo 688 de la sesión 5851. (Ref.: Oficio GGC-1249-2021)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRG-410-2021, de la Dirección de Gestión, que presenta el cronograma de atención al acuerdo JDN-5857-Acd-724-2021-Art-12, específicamente el informe Desempeño del proceso de gestión de la calidad. (Ref.: Oficio GGC-1343-2021)

8.5. Sociedades Anónimas.

8.6. Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios”.

Se aprueba el orden del día.

ARTÍCULO 2

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 5866, celebrada el 20 de octubre del 2021.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5866, celebrada el 20 de octubre del 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria No. 5866, celebrada el 20 de octubre del 2021”. (850)

ARTÍCULO 3

3.1.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, comunica la nueva conformación de comités y comisiones para la Junta Directiva de Popular Valores. (Ref.: Acuerdo JDPV-682-Acd-403-2021-Art-12)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el acuerdo JDPV-682-Acd-403-2021-Art-12, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, comunica la nueva conformación de comités y comisiones para la Junta Directiva de Popular Valores.

Lo anterior se presenta en atención a los artículos 6 inciso 6.4) y 24 del acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo JDPV-682-Acd-403-2021-Art-12, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Valores, Puesto de Bolsa, comunica la nueva conformación de comités y comisiones para la Junta Directiva de Popular Valores.

Lo anterior se presenta en atención a los artículos 6 inciso 6.4) y 24 del acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo”. (851)

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Ana V. Ramírez Araya, Secretaria General *ad hoc* del Banco Central de Costa Rica, comunica que se mantiene el nivel de la tasa de Política Monetaria en 0,75% anual, y se continúa con la postura de política monetaria expansiva, en tanto los pronósticos de inflación muestren que, en los siguientes 24 meses, esta se ubicará dentro del rango de tolerancia alrededor de la meta de 3%. (Ref.: Oficio JD-6029/08)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el oficio JD-6029/08, mediante el cual la Sra. Ana V. Ramírez Araya, Secretaria General *ad hoc* del Banco Central de Costa Rica, comunica que se mantiene el nivel de la tasa de Política Monetaria en 0,75% anual, y se continúa con la postura de política monetaria expansiva, en tanto los pronósticos de inflación muestren que, en los siguientes 24 meses, esta se ubicará dentro del rango de tolerancia alrededor de la meta de 3%.

Lo anterior se presenta en atención al artículo 2 de la Ley No. 7558 Orgánica del Banco Central de Costa Rica

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio JD-6029/08, mediante el cual la Sra. Ana V. Ramírez Araya, Secretaria General *ad hoc* del Banco Central de Costa Rica, comunica que se mantiene el nivel de la tasa de Política Monetaria en 0,75% anual, y se continúa con la postura de política monetaria expansiva, en tanto los pronósticos de inflación muestren que, en los siguientes 24 meses, esta se ubicará dentro del rango de tolerancia alrededor de la meta de 3%.

Lo anterior se presenta en atención al artículo 2 de la Ley No. 7558 Orgánica del Banco Central de Costa Rica”. (852)

ARTÍCULO 5

4.- Asuntos de Presidencia.

4.1.- Informe comparativo de las quejas presentadas por clientes ante la Sugef, correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021. (Ref.: Oficios GGC-527-2020, GGC-561-2021 y GGC-1387-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que solicitó a la Secretaría General incluir este informe dado que proviene de la Sugef.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, manifiesta que en el oficio GGC-527-2020, del 13 de abril del 2020, dirigido al Sr. Bernal Alfaro se refiere a los casos sobre los que se dieron situaciones de quejas de clientes del 1° de enero del 2019 al 31 de diciembre del mismo año, donde se dieron 29 casos.

Explica que el oficio GGC-561-2021 del 18 de mayo del 2021, dirigido a la Sra. Rocío Aguilar, se refiere a los casos presentados de enero a diciembre del 2020, con 22 casos.

Por otra parte, el oficio GGC-1387-2021 del 7 de octubre del 2021, está planteado a la Presidenta, Sra. Badilla López, con los casos de este año entre enero y setiembre, con 29 casos.

Señala que todos son casos similares, pagos de préstamo, donde los clientes dicen que no entienden por qué se les indica que están atrasados y que no les debitaron de la cuenta, por lo que se debe demostrar que efectivamente el dinero no estaba disponible cuando se requirió hacer el cobro.

Además, están los casos SIC Sugef, donde algunos reclaman por qué están reportados como un cliente en determinada categoría si atienden sus obligaciones puntualmente, por lo que se hace una revisión y se le demuestra que sí o si no, se corrige, pues se han dado algunos casos donde ha habido algunos errores.

También están los casos relacionados con las llamadas de fraude, ahorros a la vista, tarjetas de crédito, beneficios solidarios, la Ley 8204, etc.

Indica que la Sugef les pide cuentas sobre lo sucedido con estos casos, para lo cual se tienen cinco días para responderle, así se realiza y no se ha dado una réplica por parte de dicho ente y se continúa trabajando sobre cada uno de los casos, que considera pocos, para la cantidad de clientes que tiene el Banco.

La Presidenta, Sra. Badilla López, comenta que cada uno en su periodo como Presidente, ha recibido las notificaciones correspondientes de la Superintendencia.

Indica que, efectivamente, no se ha dado ninguna réplica por parte de la Sugef, sobre alguno de los seguimientos.

En este sentido, mociona para:

Dar por recibido el Informe comparativo de las quejas presentadas por clientes ante la Sugef, correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el Informe comparativo de las quejas presentadas por clientes ante la Sugef, correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021”. (853)
(Ref.: Oficios GGC-527-2020, GGC-561-2021 y GGC-1387-2021)

Además, comenta que les pasó una propuesta de calendarización para las fechas de las sesiones de noviembre para lo tomen en consideración con el fin de que no se atrasen con ningún tema de los que vienen propuestos desde las comisiones y comités.

Indica que la Secretaría General tiene especial atención para que los temas coincidan con las fechas para poder conocer los temas con tranquilidad y respetando las fechas asignadas.

ARTÍCULO 6

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que como Presidenta de la Junta Directiva Nacional fue invitada para participar al cierre del Congreso Comunal. Desconoce si dicha invitación les llegó a todos los miembros, pero desea informarles que el próximo sábado 30 de octubre a partir de las 19:00 estará participando en representación del Banco Popular en esa actividad.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, manifiesta que también recibió la invitación, pero por situaciones especiales de salud, prefiere no asistir.

Hasta la fecha debe indicar que es una paciente de alto riesgo, han pasado 16 años de haber estado en un proceso de cáncer del cual es sobreviviente, por lo que se cuida mucho de no exponer su salud.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, indica que también recibió la invitación, por tanto, la estará acompañando en la actividad.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que también fue invitada a un conversatorio por parte del Foro Global de Mujeres, congreso que se está llevando a cabo este fin de semana en Barranquilla.

En esta oportunidad se habla de temas generales en cuanto a la situación del sector femenino en el país. Está invitada por varios sectores y se enteraron de que, gracias a la confianza de los miembros de esta Junta Directiva ocupa la presidencia, por lo que hará su presentación por un periodo aproximado de 45 minutos.

Comenta que desde el Banco le han brindado bastante información para poder realizar una presentación de altura, si bien el Foro es presencial, ella participará de manera virtual.

ARTÍCULO 7

5.- Asuntos de Directores.

El Vicepresidente, Sr. Cruz Marchena, manifiesta que en virtud de la invitación recibida sobre la celebración del 111 aniversario del cantonato de San Ignacio de Acosta, sería pertinente tomar un acuerdo de felicitación por dicha celebración, así como por la invitación al Banco Popular en dicho evento.

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que consultó a varios de los miembros de esta Junta Directiva por si podrían participar, pues tenía agendado otro compromiso. Sin embargo, coordinó con el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, por lo que participó el Gerente del BP Total de Desamparados, Sr. Fabián Chaves, y participó la Sra. Grethel Mora Chacón como miembro de la Asamblea de Trabajadores, por tanto, se cumplió con la cuota de representación.

Añade que el Director, Sr. Díaz Vásquez, remitió unas fotos muy bonitas y, al parecer, la actividad estuvo muy animada y con mucho éxito.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que el Sr. Fabián Chaves, Gerente del BP Total de Desamparados, le comentó que estuvo en compañía de la Sra. Mora Chacón y que la actividad estuvo muy bien y que se compartió bastante, por lo que están muy agradecidos con la invitación cursada por parte de la Municipalidad de Desamparados.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, considera importante resaltar la participación del Banco, pues en esa región no se ha tenido mucha presencia, la actividad fue muy motivante, pues también fue coordinado con la Junta de Crédito Local de Desamparados.

Añade que hubo mucha apertura, y debe indicar que se está trabajando para lograr la colocación de un cajero automático, pues en de Acosta no se tiene nada, por lo que espera, de acuerdo con lo planificado, se logre contar lo antes posible ese cajero y más presencia del Banco Popular, dado que se trata de una zona muy próspera.

Explica que la actividad se mantiene lo que queda de la semana, por tanto, se cuenta con vallas publicitarias del Banco Popular, por lo que conviene resaltar la actividad y felicitar por la dinámica realizada por el BP Total de Desamparados, lo cual puede ser muestra para motivar a las demás Juntas de Crédito Local, pues en realidad sin perder el norte de lo que es el Banco y de lo que está obligado de hacer, se deben hacer las cosas bien alineadas en lo económico y lo social. Cree que estas actividades son muy importantes para ir posicionando al Banco en las diferentes regiones.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Instruir a la Secretaría General para que remita a la Municipalidad de San Ignacio de Acosta una felicitación por el 111 aniversario del cantonato y un agradecimiento por la invitación hecha a esta Junta Directiva para participar en las actividades conmemorativas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Instruir a la Secretaría General para que remita a la Municipalidad de San Ignacio de Acosta una felicitación por el 111 aniversario del cantonato y un agradecimiento por la invitación hecha a esta Junta Directiva para participar en las actividades conmemorativas”. (846)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

7.1.- El Sr. Alejandro Grossi Vega, Director de Fodemipyme, solicita autorización para participar en la visita de trabajo promovida por la Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca de Honduras – Confianza S. A. (Ref.: Oficio DIRFOD-1107-2021)

La Presidenta, Sra. Badilla López, indica que se tiene la solicitud de autorización por parte del Director de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, para participar en la visita de trabajo promovida por la Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca de Honduras – Confianza S. A.

Comenta que, como Coordinadora de la Comisión de Banca Social y con el trabajo desarrollado de dicha Comisión y demás esfuerzo que se realiza con el fondo de avales, respetuosamente solicita el apoyo para esta atender esta petición.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y cuatro minutos**, ingresa el Sr. Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo del Fodemipyme.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, manifiesta que con su presentación pretende lograr la aprobación para poder realizar la visita a Honduras por parte de 4 funcionarios del Banco Popular, específicamente a la Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca, denominada Confianza S. A.

Indica que el Banco forma parte de la Red Iberoamérica de Fondos de Garantía, la cual inicia en España, Portugal, pasa por México, Colombia, Cono Sur, Centroamérica, Honduras y El Salvador.

Aclara que se forma parte del Comité Técnico de Intercambio de Información, por ejemplo, hace aproximadamente 22 días, les correspondió hacer una exposición sobre la utilización de garantías y avales en la readecuación de deudas de los operadores. Es decir, la readecuación de deudas de la cartera, avalada en los operadores.

En este intercambio que se ha tenido con los 19 operadores, se han podido enlazar con la Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca de Honduras, llamada Confianza S. A.

Explica que la invitación fue emitida por parte del Sr. Francisco Edgardo Fortín, Gerente General, para que personal de la Dirección del Fodemipyme y de la Dirección de Banca Social asistan a Tegucigalpa, Honduras para que puedan participar en una pasantía relacionada con las metodologías de avales, principalmente en el sector de microfinanzas y las mipymes.

Comenta que ellos han avanzado mucho hacia programas de pérdida esperada, atendiendo a carteras de crédito, pero principalmente en microfinanzas.

Señala que, de acuerdo con el calendario de actividades, si logran tener tiempo, harán una visita a algunos operadores. Fodemipyme realizó la debida diligencia de investigación sobre el grupo y no encontraron nada negativo, todo lo contrario.

La justificación que se tiene para poder participar en el fondo de garantía es que como Fodemipyme están prácticamente solos en el país, por lo que requieren adquirir conocimiento.

Con toda honestidad debe mencionar que han visualizado que hay fondos de garantía como los de Argentina, Chile y los de Uruguay que están aproximadamente en 8 gradas más arriba que el Banco Popular.

A Confianza S. A., se tiene en la región y está avanzando aceleradamente, estando aproximadamente 4 gradas arriba de Fodemipyme y se quiere empatar con ellos, quienes han realizado actividades muy interesantes durante los últimos seis años, por ejemplo, la gran cantidad de avales emitidos.

Agrega que también corresponde a un tema del Banco Popular y del Fodemipyme, además de que se alinea con los objetivos estratégicos buscados en el marco del proyecto de ley 22.144, sobre el Fondo Nacional de Garantías, que se discute en la Asamblea Legislativa y para el que existe toda la posibilidad de recibir como unidad ejecutora y administradora, por lo que esto forma parte del conocimiento que deben adquirir, una de las metas que buscan con la visita a la organización Honduras-Confianza.

Asimismo, se plantea la posibilidad de capacitarse en una materia muy específica acerca de la cual no existe mucha información disponible en el medio nacional. De seguido, se refiere al análisis del Grupo Confianza. Primero, explica que se trata de una Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca de Honduras, y se denomina Confianza, S.A., por lo tanto, es una empresa privada.

Señala que, a su vez, se cataloga como una organización prestigiosa que forma parte de la Red Iberoamericana de Garantías (Regar), de la cual es integrante también el Fodemipyme, es fiscalizada por la Comisión Nacional de Bancos, homóloga de la Sugef en Costa Rica. Su misión consiste en promover la inclusión financiera y posee 42 operadores financieros, entre bancos públicos, privados, cooperativas y financieras.

Subraya que se llaman Fondos de Garantía Recíproca porque esos 42 operadores, al mismo tiempo que aportan al patrimonio, son los mismos operadores del Fondo, es decir, son clientes. Añade que su impacto social y el crecimiento exponencial que ha mostrado en la colocación de avales durante los últimos seis años podría implicar mucho provecho a la transformación y evolución del Fodemipyme.

Detalla que ha emitido 105.000 garantías en seis años, un volumen bastante alto porque la entidad trabaja en buena medida con microfinanzas y créditos pequeños, pero el aporte más importante que realizan son los programas de pérdida esperada que atienden a la población de créditos de microfinanzas.

En la actualidad se coordina la firma de un posible convenio entre el Grupo Confianza, S.A. y el Fodemipyme, que vendría a conjuntar esfuerzos para el bien de ambas instituciones. Afirma que el objetivo de la visita radica entonces en el fortalecimiento y desarrollo interinstitucional mediante la transmisión de conocimiento, y la observación directa del quehacer de la entidad a partir de sus estrategias operativas y herramientas medulares de su gestión respecto de las buenas prácticas en materia de inclusión financiera y garantías bajo modalidad de cartera.

Asimismo, identificar los mecanismos regulatorios empleados para el diseño y regulación de una oferta de productos financieros y servicios bancarios de inclusión, la gobernanza, modelo de negocios y operativo (además de que, si se dispusiera del tiempo, visitarían al menos dos operadores financieros), los modelos de riesgo, estructuración de programas de avales por cartera, modelos para la selección de operadores, ecosistemas tecnológicos utilizados para brindar un servicio de banca digital con cobertura nacional bajo mecanismos de avales y microfinanzas.

Sobre ese último punto, se han enterado de que en este momento adquirieron una plataforma de última tecnología y tramitan una especie de cupones, que representan las solicitudes que los operadores efectúan para los avales, y que se aprueban en solo cinco minutos la cantidad de avales que requiere cada operador.

En cuanto a la identificación de ecosistemas tecnológicos, indica que deseaban invitar a un funcionario de la Dirección de Tecnología de Información, pero no se logró concretar debido a la veda, lamentablemente. Sin embargo, aprovecharán la visita para observar en detalle la gestión que se lleva a cabo con esa plataforma tecnológica, dado que la entidad se encuentra cerca de obtener una propia. Asimismo, se busca avanzar en la adhesión del Banco Popular y el Fodemipyme en la red financiera de microfinanzas en el plano internacional.

Señala que el equipo que participaría de la pasantía o capacitación es conformado por cuatro personas: el Coordinador de la Unidad Técnica del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez; el Ejecutivo Asesor de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Ronny Rosales Solano; el Ejecutivo de Microfinanzas de la Dirección Banca de Desarrollo Social, Sr. Jimmy Alpizar Hidalgo, y él mismo, el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega.

Agrega que originalmente se plantearon dos fechas posibles, pero ya descartaron la ubicada entre el 1° y el 5 de noviembre, debido a que resultaría imposible debido a la premura y los trámites que realizan, así que la más factible correspondería a la definida entre el 15 y el 19 de noviembre de 2021.

En último término, destaca que esta participación con Confianza, S.A. no implica ningún costo, pues el proceso de entrenamiento se efectuará bajo el marco de la gestión del conocimiento que une a los integrantes de la red Regar, por lo que no representa un costo adicional para el Banco Popular, únicamente los gastos de viaje, hospedaje y boletos aéreos.

En consecuencia, solicita a esta Junta Directiva Nacional la aprobación para que estas cuatro personas lleven a cabo el traslado a Honduras para visitar el Grupo Confianza, S.A., a raíz de lo cual se permite dar lectura textual a un planteamiento de acuerdo, a saber:

Aprobar la participación del Ing. Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo del Fodemipyme, en la pasantía visita promovida por la Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca de Honduras – Confianza S.A. Será acompañado por el Jefe de la Unidad Técnica del Fodemipyme, Lic. Mauricio Arias Ramírez; el Ejecutivo Asesor de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Ronny Rosales Solano, y con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa, el Ejecutivo de Microfinanzas de la Dirección Banca de Desarrollo Social, Sr. Jimmy Alpizar Hidalgo.

Asimismo, se aprueba la realización del trámite de gastos para el transporte internacional, compra de boletos de avión y los respectivos gastos de viaje o viáticos para cada funcionario.

La Presidenta, Sr. Badilla López, agradece la presentación y consulta si debe proceder de esta Junta Directiva Nacional la autorización para el Sr. Mauricio Arias Ramírez, y si la que corresponde al Sr. Ronny Rosales Solano no tendría que provenir del Director Corporativo de Riesgo.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, indica que para todos ellos debe ser desde esta Junta Directiva Nacional.

La Directora, Sra. Fernández Garita, afirma que su pregunta se dirige en la misma línea, porque no le parece que la propuesta de acuerdo diga “*será acompañado*”, sino que se debe nombrar a cada uno de los funcionarios autorizados de parte del Fodemipyme, y considera apropiado el visto bueno de la Gerencia General Corporativa en el caso del Sr. Jimmy Alpizar Hidalgo.

La Presidenta, Sr. Badilla López, señala que el planteamiento de acuerdo que tienen dice “*aprobar la participación, en representación del Banco Popular, del Sr. Alejandro Grossi Vega, Sr. Mauricio Arias Ramírez y Sr. Ronny Rosales Solano*”. Además, el resto del texto difiere un poco de lo mostrado en la exposición, porque la autorización del Sr. Jimmy Alpizar Hidalgo es llevada a cabo por la Administración.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, confirma que eso es correcto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, también confirma que así es.

La Directora, Sra. Fernández Garita, considera que, en tanto esta propuesta de acuerdo se refiere a la representación del Banco, debería enumerarse a los cuatro funcionarios, es decir, si la redacción arranca afirmando que se autoriza la representación del Banco de estos cuatro colaboradores, tendrían que detallarse todos, pues al final los cuatro forman parte del Banco Popular.

La Presidenta, Sr. Badilla López, consulta si esa última observación procede así desde el punto de vista legal o administrativo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, explica que esta Junta Directiva Nacional tiene la potestad de aprobar a aquellos que son funcionarios del Fodemipyme, porque de tal modo se establece e incluso ellos deben rendir informes de rendición de cuentas, pues han sido designados por el Fodemipyme, mientras que el personal del Banco será designado por la Administración.

La Presidenta, Sr. Badilla López, pregunta acerca del caso del Sr. Ronny Rosales Solano, quien pertenece a la Dirección Corporativa de Riesgo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, indica que, en efecto, la Dirección Corporativa de Riesgo también reporta a esta Junta Directiva Nacional, así que resultaría congruente en ese sentido que autorice su participación.

La Directora, Sra. Fernández Garita, acota que, según le parece, el Asesor Legal, Sr. León Blanco, está confundido, ya que la propuesta de acuerdo inicia diciendo que se les autoriza la representación del Banco, no que se les autoriza el viaje o la participación.

Por tanto, estima que, o bien se estipula que autorizan la participación de los funcionarios que corresponden, y que la Gerencia General Corporativa se encarga de aprobar al restante, o se dice que autorizan la representación del Banco de los cuatro colaboradores, dado que todos forman parte del Banco Popular, de modo que surge una diferenciación.

En general, coincide con el comentario, pero debido a que el planteamiento de acuerdo dicta que se autoriza la representación del Banco, le surge una ligera duda.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, coincide en que si el texto dijera “*aprobar la participación*” se trataría de los tres, así que juzga importante aclarar que la representación recaerá en esas tres personas, y además participa ese cuarto funcionario, quien forma parte de la Dirección Banca de Desarrollo Social.

La Presidenta, Sr. Badilla López, solicita a la Secretaría General que, en consecuencia, se corrija la redacción del acuerdo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que, en el caso del funcionario de la Dirección Banca de Desarrollo Social, es la Administración la que autoriza, y en cuanto a la Dirección Corporativa de Riesgo, el Director mantiene la potestad de autorizar a su personal, excepto cuando sea él mismo quien fuera a viajar, pues ahí sí le correspondería a esta Junta Directiva Nacional la aprobación, igual que sucede con el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega.

La Directora, Sra. Fernández Garita, señala que no comprende el motivo de tanta confusión, de forma que propone que esta Junta Directiva Nacional autorice la participación de los cuatro funcionarios y que representen al Banco. Si bien llevan razón al apuntar que la Gerencia General Corporativa es quien autoriza desde el plano administrativo, estima que también poseen la facultad, como Junta Directiva Nacional, para de una vez autorizar a los cuatro colaboradores, a fin de que participen en el evento y representen al Banco.

La Presidenta, Sr. Badilla López, secunda el comentario.

El Director, Sr. Espinoza Guido, considera que ya se ha tardado demasiado tiempo en la deliberación de este punto en particular, incluso más del utilizado para el traslado del Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, a Panamá con el fin de atender negociaciones importantes, aunque no intenta afirmar que este no lo sea.

Sin embargo, no se encuentra conforme con que el acuerdo se refiera a “*representación del Banco*”, pues los funcionarios solamente van a participar de una pasantía, es decir, no van a representar a la entidad ni cargarán con alguna representación institucional más allá de su asistencia a una pasantía, lo cual le gustaría que quede claro en la discusión.

La Directora, Sra. Fernández Garita, se muestra de acuerdo con esa intervención. Asimismo, sugiere que se disponga que el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, presente un informe para conocer la experiencia que alcanzarán en esa participación relacionada con fondos de avales, ya que resultaría valioso conocerla.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, aclara que eso ya se contempla en el Reglamento y es obligatorio.

La Presidenta, Sr. Badilla López, mociona para:

Aprobar la participación de los señores Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo Fodemipyme; Mauricio Arias Ramírez, Coordinador de la Unidad Técnica Fodemipyme; Ronny Rosales Solano, Ejecutivo Asesor de la Dirección Corporativa de Riesgo y Jimmy Alpizar Castro, Ejecutivo de Banca Social, en la pasantía sobre las metodologías en colocación de avales, principalmente en la modalidad de cartera, impartida por el Grupo Confianza S. A., organizada por la Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca de Honduras CONFIANZA SA-FGR, que se llevará a cabo del 14 al 20 de noviembre del 2021.

OBJETIVO DEL VIAJE

Participar en la pasantía sobre las metodologías en colocación de avales, principalmente en la modalidad de cartera, impartida por el Grupo Confianza S.A, donde se desarrollarán temas de interés institucional como:

I. Gobierno Corporativo

- Integralidad de la gobernanza
- Estructuras organizativas de la Sociedad y los Fondos Administrados (Modelo de Negocio o Modelo operativo)

II. Gestión de Riesgos

- Modelos para la estimación de comisiones y las sostenibilidad operativa y financiera
- Relación en la administración del riesgo Garantías, entre la Sociedad y los Intermediarios Financieros
- Estructuras de la Unidad de Riesgos y su relación con las demás áreas funcionales
- Adopción de sanas prácticas en la Gestión de Riesgos (Marco Regulatorio)
- Definición de límites y seguimientos de las carteras garantizadas (Concentración y coberturas de riesgo)
- Política de elegibilidad para la vinculación de intermediarios financieros

III. Gestión Operativa

- Flujo de procesos para la emisión de garantías y la participación de intermediarios financieros
- Estructuración de los programas (productos) dentro de los Fondos Administrados

IV. Plataforma Tecnológica

- Desarrollo de la plataforma Tecnológica
- Niveles y alcance de la automatización de procesos
- Eficiencia operativa del Software
- Seguridad de la Información

V. Gestión Comercial

- Modela de Actuación Comercial
- Visita a intermediarios que utilizan la garantía emitida por la Sociedad

NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES

- Sr. Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo Fodemipyme
- Sr. Mauricio Arias Ramírez, Coordinador de la Unidad Técnica Fodemipyme
- Sr. Ronny Rosales Solano, Ejecutivo Asesor de la Dirección Corporativa de Riesgo
- Sr. Jimmy Alpizar Castro, Ejecutivo de Banca Social.

LUGAR POR VISITAR

Tegucigalpa, Honduras

PERÍODO DE LA GIRA

Del 14 al 20 de noviembre del 2021

Las fechas de salida y de regreso podrán variarse de acuerdo con la disponibilidad de vuelos.

VIÁTICOS

Los que correspondan, de acuerdo con la Tabla de Viáticos de la Contraloría General de la República.

OTROS GASTOS

Se autorizan los gastos de transporte aéreo y terrestre de ida y regreso, además de cualquier costo por traslado desde las terminales aéreas y terrestres y hacia ellas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos (alquiler de equipo didáctico de apoyo, adquisición y reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas -servicio *roaming*- y faxes oficiales a Costa Rica, gastos correspondientes al uso oficial de servicio de Internet y otros).

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Aprobar la participación de los señores Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo Fodemipyme; Mauricio Arias Ramírez, Coordinador de la Unidad Técnica Fodemipyme; Ronny Rosales Solano, Ejecutivo Asesor de la Dirección Corporativa de Riesgo y Jimmy Alpizar Castro, Ejecutivo de Banca Social, en la pasantía sobre las metodologías en colocación de avales, principalmente en la modalidad de cartera, impartida por el Grupo Confianza S. A., organizada por la Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca de Honduras CONFIANZA SA-FGR, que se llevará a cabo del 14 al 20 de noviembre del 2021.

OBJETIVO DEL VIAJE

Participar en la pasantía sobre las metodologías en colocación de avales, principalmente en la modalidad de cartera, impartida por el Grupo Confianza S.A, donde se desarrollarán temas de interés institucional como:

I. Gobierno Corporativo

- Integralidad de la gobernanza
- Estructuras organizativas de la Sociedad y los Fondos Administrados (Modelo de Negocio o Modelo operativo)

II. Gestión de Riesgos

- Modelos para la estimación de comisiones y las sostenibilidad operativa y financiera
- Relación en la administración del riesgo Garantías, entre la Sociedad y los Intermediarios Financieros
- Estructuras de la Unidad de Riesgos y su relación con las demás áreas funcionales
- Adopción de sanas prácticas en la Gestión de Riesgos (Marco Regulatorio)
- Definición de límites y seguimientos de las carteras garantizadas (Concentración y coberturas de riesgo)
- Política de elegibilidad para la vinculación de intermediarios financieros

III. Gestión Operativa

- Flujo de procesos para la emisión de garantías y la participación de intermediarios financieros
- Estructuración de los programas (productos) dentro de los Fondos Administrados

IV. Plataforma Tecnológica

- Desarrollo de la plataforma Tecnológica
- Niveles y alcance de la automatización de procesos
- Eficiencia operativa del Software
- Seguridad de la Información

V. Gestión Comercial

- Modelo de Actuación Comercial
- Visita a intermediarios que utilizan la garantía emitida por la Sociedad

NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES

- Sr. Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo Fodemipyme
- Sr. Mauricio Arias Ramírez, Coordinador de la Unidad Técnica Fodemipyme
- Sr. Ronny Rosales Solano, Ejecutivo Asesor de la Dirección Corporativa de Riesgo
- Sr. Jimmy Alpizar Castro, Ejecutivo de Banca Social.

LUGAR POR VISITAR

Tegucigalpa, Honduras

PERÍODO DE LA GIRA

Del 14 al 20 de noviembre del 2021

Las fechas de salida y de regreso podrán variarse de acuerdo con la disponibilidad de vuelos.

VIÁTICOS

Los que correspondan, de acuerdo con la Tabla de Viáticos de la Contraloría General de la República.

OTROS GASTOS

Se autorizan los gastos de transporte aéreo y terrestre de ida y regreso, además de cualquier costo por traslado desde las terminales aéreas y terrestres y hacia ellas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos (alquiler de equipo didáctico de apoyo, adquisición y reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas -servicio *roaming*- y faxes oficiales a Costa Rica, gastos correspondientes al uso oficial de servicio de Internet y otros)". (847)
(Ref.: Oficio DIRFOD-1107-2021)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sr. Badilla López, desea que la pasantía resulte muy provechosa.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega, agradece la autorización y también espera que así sea, pues ya han enlazado bastante con miembros de la red Regar y esto les ha abierto las puertas a la adquisición de conocimientos sin ningún costo.

A las diecisiete horas con doce minutos, finaliza su participación virtual el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega.

ARTÍCULO 9

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el informe de seguimiento de acuerdos correspondiente al mes de setiembre. (Ref.: Oficio SJDN-1162-2021)

La Presidenta, Sr. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el informe de seguimiento de acuerdos generados por la Junta Directiva Nacional, correspondiente al mes de setiembre e instar a la Administración a fin de que en el menor plazo proceda a cumplir los acuerdos pendientes.

Lo anterior se presenta en atención al acuerdo No. JDN-5611-Acd-061-2019-Art-6 del 28 de enero del 2019.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"Dar por recibido el informe de seguimiento de acuerdos generados por la Junta Directiva Nacional, correspondiente al mes de setiembre del 2021.

Dado que para esta Junta Directiva Nacional es de vital importancia contar con los insumos necesarios que le permitan analizar los temas y tomar las decisiones adecuadas y oportunas para el buen manejo de la institución, como parte de las funciones como Órgano de Dirección del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, se instruye a la Administración atender a la brevedad los siguientes incisos:

JDN-5799-Acd-84-2021 inciso 1-a, JDN-5837-2021-Acd-518 inciso 3-a, y JDN-5847-2021-Acd-623 inciso 2-a, en virtud que a la fecha no se ha cumplido con lo requerido.

Lo anterior se presenta en atención al acuerdo No. JDN-5611-Acd-061-2019-Art-6 del 28 de enero del 2019". (854)
(Ref.: Oficio SJDN-1162-2021)

ARTÍCULO 10

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, la revisión y ajuste del "Manual de políticas de administración de la cartera de recursos propios del Conglomerado Financiero Banco Popular, remitido mediante oficio DRF-219-2021, como parte de las actividades de revisión anual de las metodologías y políticas incluidas en el Manual de Administración Integral de Riesgo, tomo II: Riesgo de Mercado. (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-316-2021-Art-4)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, explica que esta actualización posee bastantes elementos de forma.

ARTÍCULO 11

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo remite a la Junta Directiva Nacional, para aprobación, la propuesta de “Política de compra por cesión de cartera de crédito”, la cual fue elaborada de manera conjunta con la Dirección Corporativa de Riesgo, la Dirección de Soporte al Negocio, la Dirección Banca de Personas, la Subgerencia General de Negocios y la Subgerencia General de Operaciones y aprobada por el Comité de Activos y Pasivos (ALCO). (Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-319-2021-Art-8)

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, explica que se trata de una Política dirigida a normar las posibilidades de adquisición de cartera, debido fundamentalmente a que, cada vez que se enfrenta una opción de compra, se debe empezar de cero con la identificación de los parámetros, la definición del apetito de riesgo, el procedimiento o los elementos de la cartera que se revisarán.

En consecuencia, se consideró oportuno disponer de un marco de referencia, es decir, una Política que establezca los lineamientos mínimos que se deberían considerar al momento de evaluar la eventual compra de una cartera.

A las **diecisiete horas con veinticuatro minutos**, inicia su participación virtual el funcionario de la Subgerencia General de Operaciones, Sr. William Céspedes Rojas.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, informa que quien realizará la presentación es el funcionario de la Subgerencia General de Operaciones, Sr. Céspedes Rojas.

El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas, indica que, en efecto, el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, fue convocado a una reunión con autoridades públicas porque se está anunciando la eliminación de la flexibilización de la normativa que se implementó para atender la coyuntura de la pandemia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, confirma que encomendó al Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, que lo sustituyera en esa reunión porque se realiza al mismo tiempo que esta sesión.

El funcionario de la Subgerencia General de Operaciones, Sr. Céspedes Rojas, señala que, como se mencionó antes, el punto corresponde a la propuesta de Política de compra por cesión de cartera de crédito, tema conocido de previo en la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, además del Comité Corporativo de Riesgo, los cuales otorgaron el aval respectivo.

Considera importante destacar que en su elaboración participó un equipo multidisciplinario, conformado por personal de las subgerencias generales de Negocios y Operaciones, junto con las direcciones Corporativa de Riesgo y Jurídica. De seguido, procede a dar lectura textual al Objetivo de la Política, en los términos siguientes:

Objetivo de la política

Prescribir un marco de pautas para el proceso de debida diligencia en la valoración, negociación y adquisición de carteras crediticias a otras empresas, sean estas, intermediarios financieros o no, regulados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, otras entidades supervisoras o no regulados.

Al respecto, subraya que la iniciativa surgió producto de la expectativa de que surjan opciones de negocios de compra de cartera, pues según recordarán, el Banco ha participado de tales oportunidades en el pasado, primero en 2010 con Coopemex y luego en 2017 con Bancrédito, entidad a la cual se efectuaron cerca de seis o siete compras de cartera de crédito.

Por tanto, la intención consiste en aprovechar la experiencia o el conocimiento que se lograron materializar en aquella época y recopilarlo en alguna normativa, iniciando con una Política que provenga directamente de esta Junta Directiva Nacional que al mismo tiempo funcione como un marco regulador de la actividad. Asimismo, permitirá definir las funciones o límites de la Administración y las que corresponderían a esta Junta Directiva Nacional.

A continuación, lee textualmente el Alcance de la Política, seguido de su Descripción, a saber:

Alcance de la política

La presente política debe aplicarse de manera conjunta con el Reglamento General de Crédito, directrices generales de crédito, metodologías de evaluación para el otorgamiento y seguimiento de crédito, regulaciones prudenciales y demás normativa aplicable a esta actividad.

Descripción de la política

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal propiciará la adquisición de carteras de crédito a otras entidades, con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos, siempre y cuando la cartera a adquirir tenga un perfil de riesgo-rendimiento, al menos igual, a la cartera actual del Banco Popular. Se podrá adquirir carteras con un perfil de riesgo-rendimiento menor, si se justifica los objetivos comerciales y sociales de incorporar esa cartera al Banco.

En esa línea, considera importante señalar que las operaciones se realizarían con un propósito de negocio, y en consecuencia las carteras que se buscan son aquellas que generen un valor agregado al portafolio de crédito que el Banco ya posee, es decir, no se persiguen carteras con un riesgo mayor al que en la actualidad mantiene la del Banco.

Por otra parte, con fines más administrativos o contables, se establece una definición, la cual procede a leer de manera textual:

Definición

Quedan comprendidas las compras o cesiones, con responsabilidad para la entidad cedente, que se efectúen respecto de créditos otorgados a terceros, cualquiera sea su instrumentación y motivo de su incorporación al activo de las entidades, que se encuentren registrados en las cuentas contables "Cartera de Crédito", "Otros créditos por intermediación financiera", en el caso de empresas financieras supervisadas, o sus semejantes para el caso de no supervisadas; o en la cuenta contable "Cuentas por cobrar comerciales" o similares.

De manera general, se refiere al proceso o etapas que componen la Política, con una primera dedicada a la planificación, sea que la compra se origine por causa prospectiva o receptiva, es decir, que otra entidad se acerque al Banco para ofrecerle la negociación de una cartera, o que la institución, mediante sus gestiones naturales, identifique oportunidades y contacte a la entidad externa para iniciar dicha negociación.

En segundo término, se estipula una fase muy importante, atinente a la debida diligencia para intentar, una vez localizada una oportunidad, realizar el estudio que permita definir un precio de compra que se ofrecerá a la empresa luego de completar todos los análisis requeridos, en general bastante asociados con la identificación y valoración de los distintos riesgos de crédito u operativos que posea la cartera.

Añade que una tercera etapa ya corresponde a la negociación, que empieza con la oferta en forma concreta y el proceso de que las partes lleguen a un acuerdo. Unido a ello, se contempla el obtener, si fuese requerido, la autorización de la Comisión para Promover la Competencia (Coprocom) o la Sugef, según sea el caso.

La cuarta fase se refiere a la ejecución como tal, que incluye la identificación específica de la cartera y los traspasos, la cancelación, notificaciones, comunicaciones y la conformación del expediente, entre otras actividades que forman parte de la gestión. Finalmente, se contempla una etapa de seguimiento para validar si el negocio se atiende en tiempo, junto con aquellas relevantes acciones dirigidas al registro o traspaso de garantías, sumado a cualquier plan remedial respecto de los riesgos que se valoraron y aceptaron, por lo que se implementarían actividades concretas de parte del Banco.

Luego de eso, la Política incorpora una serie de Condiciones generales, como el caso de las calificaciones del deudor, que, según indicó antes, se establecieron con la intención de que se trate de un perfil similar al que maneja el Banco. Así, procede a dar lectura textual a dicha sección, en los términos siguientes:

Calificación del deudor

- *En caso de entidades financiera supervisadas, los clientes deberán estar calificados en categoría de riesgo A1, A2, B1 o B2 o sus equivalentes en caso de modificación de normativa de Sugef.*
- *En caso de otras entidades financieras, se aplicarán los procedimientos de cálculo establecidos por el supervisor, a fin de generar la calificación respectiva de los deudores.*
- *En caso de otras entidades, el deudor no deberá haber mostrado una morosidad mayor a 60 días en los últimos 12 meses en el Centro de Información Crediticia, en caso de que exista y, no tener una calificación de riesgo superior a B2, según la normativa Sugef o su equivalente.*

Advierte que también definieron montos mínimos porque ya se han sufrido ciertas experiencias negativas en el pasado, especialmente en aquellas que son garantizadas, con el objetivo de no realizar todo un esfuerzo que al final no se materializará en una rentabilidad real para la entidad. Así, lee de forma textual el punto:

Monto mínimo

Tratándose de cesiones sobre operaciones de crédito con garantía real, el saldo remanente del principal deberá ser como mínimo de ¢3 millones o su equivalente en moneda extranjera; en caso de operaciones de crédito con garantía con pagaré, dicho monto será como mínimo de ¢1 millón o su equivalente en moneda extranjera, salvo para el caso de tarjetas de crédito, a los cuales no se aplicará límite de monto; en los casos que no correspondan a operaciones de crédito convencionales, dicho monto será como mínimo de ¢500 mil o su equivalente en moneda extranjera.

De seguido, señala que a su vez establecieron un vencimiento mínimo de los créditos, cuyo texto procede a leer textualmente:

Vencimiento de los créditos

En las cesiones de operaciones de crédito, el plazo de vencimiento deberá ser como mínimo de 12 meses, a partir de la fecha en que se ejecute la transacción; en los casos que no correspondan a operaciones de crédito convencionales, el plazo al vencimiento será de 90 días como mínimo.

Unido a lo anterior, recuerda que la Política se orienta sobre todo al contrato por cesión, por lo que esa representará su transmisión natural de documentos; sin embargo, definieron que, “en las cesiones que se efectúen a sujetos distintos de entidades financieras, esta puede ser sustituida por su depósito en custodia en la entidad cedente, asociado o no a un convenio de gestión de cobranza”.

En cuanto a la forma de pago, estipula que “las transacciones solo podrán efectuarse de contado, no sujeto -directa o indirectamente- a contraprestación alguna”. Por último, da lectura textual a los apartados de Nivel resolutivo y Comunicación a la Junta Directiva Nacional:

Nivel resolutivo

Se autoriza al Comité de Activos y Pasivos, mediante resolución razonada, la aprobación de las transacciones de compra o cesión de carteras de crédito, en el tanto, conforme el análisis de riesgo y rentabilidad de la transacción se encuentre dentro del apetito de riesgo definido por el Banco, no se incumpla ninguna de las reglas establecidas en esta política y, el monto individual o acumulado por entidad cedente, registrado en los últimos 24 meses, no supere los 30 mil salarios base, en concordancia con lo establecido en el artículo 89, inciso b) de la Ley 9736.

En los supuestos no previstos anteriormente, deberán ser de valoración y aprobación de la Junta Directiva Nacional.

Comunicación a Junta Directiva Nacional

Las transacciones de compra o cesión de cartera, aprobadas por el Comité de Activos y Pasivos, deberán ser informadas a Junta Directiva Nacional en un plazo no mayor a un mes calendario posterior a la fecha de la resolución.

De ese modo concluye la presentación del resumen de la propuesta de Política. Agrega que la sugerencia de acuerdo consiste en que se dé por recibida y aprobarla a fin de continuar con la elaboración de los documentos de menor jerarquía, como manuales o procedimientos, de manera que se finalice el legajo de normas que permitan implementarla en caso necesario.

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

El Director, Sr. Campos Conejo, se une al agradecimiento e indica que comprende que se trata de una necesidad, por lo que la estima una Política óptima en este momento, cuando tal vez el crecimiento orgánico se presenta más complicado, y producto de la fortaleza, protección y desempeño del Banco, significaría una opción para ejecutar de mejor modo la experticia de la entidad, que es la intermediación financiera, así que le parece una vía excelente.

Sin embargo, le surge la duda de si dentro de la Política se debe considerar que para adquirir una cartera, principalmente de entidades financieras, se requiere una aprobación de la Sugef antes de llevarla a cabo, pero no le parece haberlo visto en el texto, o consulta si más bien se incluye en el procedimiento.

El funcionario de la Subgerencia General de Operaciones, Sr. Céspedes Rojas, aclara que sí se considera dentro de la Política, específicamente en la fase de negociación, para los casos ya establecidos por el Reglamento del Régimen de Concesiones de CONASSIF y el artículo 89, inciso b, de la Ley 9736, que superen los 30.000 salarios base individuales o acumulativos en un periodo de 11 meses, se debe solicitar la autorización respectiva. En los casos anteriores esta aprobación no es requerida, lo cual fue confirmado después de las consultas realizadas ante una posibilidad de negociación por un monto relativamente pequeño, entre 2019 y 2020.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Aprobar la Política de compra por cesión de cartera de crédito.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar la *Política de compra por cesión de cartera de crédito* en los siguientes términos:

POLÍTICA DE COMPRA POR CESIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

Introducción

Una práctica común en las entidades financieras es la compra y venta de carteras de crédito constituidas, ya sea con el fin de mejorar sus índices de liquidez, de capitalización, el perfil de su cartera, los niveles de concentración, la rentabilidad o el riesgo, entre otros factores. Esas prácticas se vuelven más comunes en contexto de bajo crecimiento económico, como los que estamos actualmente experimentando.

La adquisición de carteras de crédito constituye un mecanismo que permite alcanzar los objetivos del negocio y aumentar la participación del mercado. En el caso del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se han realizado dos compras importantes de carteras de crédito, una de ellas en el 2010, donde se adquirió cartera de Coopemex y la otra en el 2017, en donde se compró parte de la cartera del extinto Banco Crédito Agrícola de Cartago.

No obstante, no existe un procedimiento claramente definido en la institución para valorar, negociar y concretar la compra de carteras de crédito, sino que cuando surge la oportunidad se reacciona y se empieza a valorar los aspectos necesarios para tomar la decisión. Además, desde punto de vista de Gobierno Corporativo no está claro que instancia y dentro de que parámetros se puede concretar una compra.

Por tal razón, se propone la siguiente política de adquisición de carteras de crédito con el fin de establecer claramente los elementos de una debida diligencia y la gobernanza que debe seguir el proceso, definiendo claramente roles y responsabilidades, parámetros de negociación desde punto de vista de negocio, rentabilidad, riesgo, jurídico, operativo y normativo, para propiciar una respuesta ágil y poder aprovechar las oportunidades.

Objetivo de la política

Prescribir un marco de pautas para el proceso de debida diligencia en la valoración, negociación y adquisición de carteras crediticias a otras empresas, sean estas, intermediarios financieros o no, regulados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, otras entidades supervisoras o no regulados.

Alcance de la política

La presente política debe aplicarse de manera conjunta con el Reglamento General de Crédito, directrices generales de crédito, metodologías de evaluación para el otorgamiento y seguimiento de crédito, regulaciones prudenciales y demás normativa aplicable a esta actividad.

Descripción de la política

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal propiciará la adquisición de carteras de crédito a otras entidades, con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos, siempre y cuando la cartera a adquirir tenga un perfil de riesgo-rendimiento, al menos igual, a la cartera actual del Banco Popular. Se podrá adquirir carteras con un perfil de riesgo-rendimiento menor, si se justifica los objetivos comerciales y sociales de incorporar esa cartera al Banco.

Definición

Quedan comprendidas las compras o cesiones, con responsabilidad para la entidad cedente, que se efectúen respecto de créditos otorgados a terceros, cualquiera sea su instrumentación y motivo de su incorporación al activo de las entidades, que se encuentren registrados en las cuentas contables “Cartera de Crédito”, “Otros créditos por intermediación financiera”, en el caso de empresas financieras supervisadas, o sus semejantes para el caso de no supervisadas; o en la cuenta contable “Cuentas por cobrar comerciales” o similares.

Excepción

Las operaciones de crédito provenientes de los Fondos Especiales, conforme artículo 40, inciso b) de la Ley 4351, así como aquellas de Fodemipyme, normadas según la Ley 8262, se podrán trasladar a la cartera del Banco Popular siguiendo las normas vigentes definidas para el traslado de dichas carteras.

Proceso

El proceso de adquisición de carteras de crédito, por parte del Banco Popular, puede ser receptivo o prospectivo, dependiendo si son las empresas interesadas las que contactan al Banco para ofrecerle en venta la cartera de crédito o si es el Banco el que ha promovido esta negociación con alguno de sus clientes o mediante cualquier otra técnica.

Como parte de la definición del precio de la cartera de crédito, deberán considerarse los costos directos de la transacción: gastos notariales y otros de la formalización de la compra y del traspaso de las garantías, así como de la notificación de los deudores, en caso de que se acuerde que lo realice el Banco. A tal efecto, dentro del contrato, deberá quedar establecido el acuerdo respectivo, en cuanto a quién o en qué proporciones corresponderá pagar dichas obligaciones a cada parte.

El proceso de adquisición de una cartera debe contemplar actividades de valoración, negociación e implementación. A continuación, se detallan las fases y acciones claves del proceso de adquisición:

1. Fase inicial (planificación)
 - 1.1. Analizar y determinar los objetivos claves de la posible compra de cartera
 - 1.2. Planificación y configuración del proyecto de adquisición de cartera
 - 1.3. Definir las pautas operativas provisionales
 - 1.4. Designar los equipos de trabajo
2. Debida diligencia
 - 2.1. Análisis de riesgo de crédito para el cálculo de pérdida esperada
 - 2.2. Revisión de límites de concentración, considerando la adquisición propuesta
 - 2.3. Identificar problemas y mitigadores relacionados con aspectos como (lista no taxativa):
 - 2.3.1. Compatibilidad de políticas de crédito del cedente (ej.: ajuste de tasas de interés)
 - 2.3.2. Valorar el cumplimiento de la Política Conozca a su cliente
 - 2.3.3. Conformación de expedientes de crédito
 - 2.3.4. Inscripción, cesión y deseabilidad de garantías
 - 2.3.5. Aseguramiento de las operaciones de crédito o deudores, cuando corresponda (ej. vida, desempleo, garantías)
 - 2.3.6. Suficiencia en bases de datos (deudores, operaciones de crédito, garantías)
 - 2.3.7. Históricos de información para atender reclamos futuros de deudores
 - 2.3.8. Limitaciones legales de la transacción o de los instrumentos negociados
 - 2.4. Análisis de viabilidad financiera y definición de tasa de descuento
3. Negociación de términos de la transacción
 - 3.1. Comunicación de oferta
 - 3.2. Aceptación o rechazo de oferta (incluye contraofertas)
 - 3.3. Solicitud de autorización a COPROCOM o SUGEF, en los casos que corresponda, conforme lo establecido en el artículo 27 Bis de la Ley 7472, así como los artículos 88 y 89 de la Ley 9736 y el Reglamento del Régimen de Concentraciones del Sistema Financiero Nacional, emitido por Conassif.
4. Ejecutar el plan de ejecución general
 - 4.1. Elaboración de contratos, considerando los siguientes elementos:

Responsabilidades

El cedente garantiza al cesionario, excepto que algo distinto se manifieste al cesionario, que:

- a. el crédito cedido existe al momento de la cesión;
- b. el cedente está facultado para ceder el crédito;

- c. el crédito no ha sido previamente cedido a otro cesionario y está libre de cualquier derecho o reclamación de un tercero;
- d. el deudor no tiene excepción alguna;
- e. ni el deudor ni el cedente han notificado la existencia de compensación alguna respecto del crédito cedido y no darán tal notificación;
- f. el cedente reembolsará al cesionario cualquier pago recibido del deudor antes de ser dada notificación de la cesión.

Conformación del expediente individual

Como parte de la responsabilidad de demostrar la existencia de los créditos cedidos y las garantías vinculadas, para cada transacción de compra o cesión, deberán definirse las condiciones mínimas que deberán cumplir los expedientes individuales, tales como: documentos de identificación y domicilio de deudores; política Conozca a su Cliente; solicitud de crédito; documentos de formalización y desembolso; garantías; seguimiento de crédito; historial del CIC; aceptación de garantías; crédito etc.

Notificación

La comunicación formal de la transferencia de la obligación al deudor, salvo acuerdo contrario, será realizada por el cedente; en el caso de que dicha notificación sea realizada por el Banco, debe quedar establecido en el contrato que, esa operación puede devolverse al acreedor cedente, en caso de no poderse notificar al deudor.

Recompra

Se admitirá la recompra, por parte del cedente, de las operaciones de crédito cedidas, en los casos que las operaciones de crédito no cumplan con el perfil exigido para la negociación, sea porque el cedente no haya cumplido alguna de sus responsabilidades (ej. crédito haya sido cancelado de previo a la ejecución de la transacción) o por la presentación de anotaciones, judiciales o registrales, que imposibiliten su traspaso y su ejecución.

A tal efecto, se establecerá un plazo máximo de 90 días, a partir de la fecha efectiva de la transacción, para que el cesionario justifique ante el cedente la aplicación de la recompra, salvo para los que se declare insubsistente la garantía, de ser así, sin importar el plazo transcurrido, se mantiene el derecho del cesionario.

Otros aspectos

- No se pueden realizar cambios en las condiciones iniciales establecidas con el deudor, salvo que estas sean más favorables.
- En caso de transacciones con entidades de la economía social, debe aclararse que el Banco no adquiere ni responde por obligaciones del cedente con el deudor, especialmente las participaciones en el capital social.

4.2. Selección de cartera de crédito, según condiciones establecidas:

- 4.2.1. Indicador de pérdida esperada
- 4.2.2. Inscripción, cesión y admisibilidad de garantías
- 4.2.3. Asegurabilidad de las garantías
- 4.2.4. Política Conozca a su cliente (revisión de listas)
- 4.3. Migración de bases de datos, según tipo de cartera
- 4.4. Cancelación de la transacción
- 4.5. Notificación de deudores
- 4.6. Registro contable y respaldo de asientos
- 4.7. Comunicación de transacción como “Hecho Relevante”
- 4.8. Formalización e inscripción (cuando aplique) de la cesión de garantías

4.9. Recepción de expedientes de crédito y aplicación de los planes de remediación, cuando se hayan establecido

5. Evaluación del plan de ejecución

Condiciones generales

Calificación del deudor

- En caso de entidades financiera supervisadas, los clientes deberán estar calificados en categoría de riesgo A1, A2, B1 o B2 o sus equivalentes en caso de modificación de normativa de Sugef.
- En caso de otras entidades financieras, se aplicarán los procedimientos de cálculo establecidos por el supervisor, a fin de generar la calificación respectiva de los deudores.
- En caso de otras entidades, el deudor no deberá haber mostrado una morosidad mayor a 60 días en los últimos 12 meses en el Centro de Información Crediticia, en caso de que exista y, no tener una calificación de riesgo superior a B2, según la normativa Sugef o su equivalente.

Monto mínimo

Tratándose de cesiones sobre operaciones de crédito con garantía real, el saldo remanente del principal deberá ser como mínimo de ¢3 millones o su equivalente en moneda extranjera; en caso de operaciones de crédito con garantía con pagaré, dicho monto será como mínimo de ¢1 millón o su equivalente en moneda extranjera, salvo para el caso de tarjetas de crédito, a los cuales no se aplicará límite de monto; en los casos que no correspondan a operaciones de crédito convencionales, dicho monto será como mínimo de ¢500 mil o su equivalente en moneda extranjera.

Vencimiento de los créditos

En las cesiones de operaciones de crédito, el plazo de vencimiento deberá ser como mínimo de 12 meses, a partir de la fecha en que se ejecute la transacción; en los casos que no correspondan a operaciones de crédito convencionales, el plazo al vencimiento será de 90 días como mínimo.

Transmisión de documentos

En las cesiones que se efectúen a sujetos distintos de entidades financieras, esta puede ser sustituida por su depósito en custodia en la entidad cedente, asociado o no a un convenio de gestión de cobranza.

Forma de pago

Las transacciones sólo podrán efectuarse de contado, no sujeto -directa o indirectamente- a contraprestación alguna.

Nivel resolutive

Se autoriza al Comité de Activos y Pasivos, mediante resolución razonada, la aprobación de las transacciones de compra o cesión de carteras de crédito, en el tanto, conforme el análisis de riesgo y rentabilidad de la transacción se encuentre dentro del apetito de riesgo definido por el Banco, no se incumpla ninguna de las reglas establecidas en esta política y, el monto individual o acumulado por entidad cedente, registrado en los últimos 24 meses, no supere los 30 mil salarios base, en concordancia con lo establecido en el artículo 89, inciso b) de la Ley 9736.

En los supuestos no previstos anteriormente, deberán ser de valoración y aprobación de la Junta Directiva Nacional.

Comunicación a Junta Directiva Nacional

Las transacciones de compra o cesión de cartera, aprobadas por el Comité de Activos y Pasivos, deberán ser informadas a Junta Directiva Nacional en un plazo no mayor a un mes calendario posterior a la fecha de la resolución.

Lo anterior con fundamento en el artículo 24 inciso a) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (855)
(Ref.: Acuerdo CCR-38-ACD-319-2021-Art-8)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y un minutos**, se retira el funcionario de la Subgerencia General de Operaciones, Sr. William Céspedes Rojas.

ARTÍCULO 12

8.3.3.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, los Estados Financieros Auditados y la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del 2020 del Fodemipyme, elaborado por la Auditoría Externa Crowe Horwath CR.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, lo siguiente:

- Solicitar a la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme que presente el plan de acción que ha venido ejecutando para dar cumplimiento a las recomendaciones contenidas en la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del año 2020.
- Instruir al Comité Corporativo de Auditoría dar seguimiento al avance del plan de acción que ha venido ejecutando la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme para dar cumplimiento a las recomendaciones. (Ref.: Acuerdo CCA-17-ACD-125-2021-Art-3)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y dos minutos**, ingresan los Representantes de Crowe Horwath, Sra. Francinne Sojo Mora, Sra. Idania Salazar Salazar y Sr. Juan Carlos Lara Povedano.

La Representante de Crowe Horwath, Sra. Sojo Mora, se refiere a los resultados de la Auditoría Externa del Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Fodemipyme), por el período de un año terminado al 31 de diciembre de 2020.

El objetivo ha sido expresar opinión sobre los estados financieros del Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Para ello, se realizó una evaluación del riesgo y de control de interno, de los sistemas de información en su conjunto como fondo administrado en los sistemas del Banco, y del cumplimiento de normativas, leyes y reglamentos, particularmente la ley de creación del fondo y los reglamentos internos para su operación.

La metodología incorpora los siguientes pasos:

1. Planificación y consideraciones ambientales.
2. Estudios de leyes y reglamentos.
3. Dirección y supervisión por contadores públicos.
4. Pruebas analíticas a partir de información financiera generada en los sistemas de contabilidad del Fondo, las cuales permiten identificar comportamientos o tendencias que llamen la atención, sea para plantear requerimientos adicionales a la administración y profundizar en algún tema o para hacer alguna comunicación, a la Administración o al gobierno corporativo, sobre algún asunto que deba informarse respecto del comportamiento de los saldos de los estados financieros.
5. Evaluación y análisis de la estructura de control interno y riesgo. Esto se concentra en áreas clave como la de Cartera de Crédito y la Cuenta de Bienes Adjudicados para la venta.
6. Elaboración y ejecución del programa de auditoría. Este tiene una combinación de pruebas de verificación de saldos, del diseño e implementación de controles, de manera que permita emitir la opinión requerida.
7. Revisión de los estados financieros y notas preparadas por la Administración. En esta fase, el enfoque consiste en verificar que tanto las cifras como los saldos y las revelaciones se ajusten al marco de referencia de preparación de los estados financieros, el cual corresponde a las normas internacionales de información financiera. Por esto último, es importante que las revelaciones y los saldos se ajusten a las disposiciones establecidas en dicho marco normativo.

Una vez aplicada esta metodología, se genera la siguiente opinión de estados financieros al 31 de diciembre de 2020. Se ha expresado una opinión con salvedades, tras ejecutar el proceso de auditoría, según las normas internacionales, la cual se lee textualmente como sigue:

En nuestra opinión, excepto por lo indicado en los párrafos del tercero al cuarto, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Fondo al 31 de diciembre de 2020, así como sus actividades y flujos de efectivo

correspondientes al ejercicio de un año terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, siendo este el marco de referencia para la preparación y presentación de los estados financieros del fondo.

El fundamento de esta opinión con salvedades se basa en dos temas. El primero reconoce estimaciones por deterioro de la cartera de crédito y créditos contingentes. La metodología utilizada para el reconocimiento estableció que la estimación se reconociera en un periodo de tiempo aplicando registros mensuales iguales y consecutivos hasta llegar a un cálculo establecido en periodos pasados. Dicho cálculo corresponde a un ejercicio de 2019, el cual definió que en un plazo de 36 meses se reconocieran montos mensuales de aproximadamente cuarenta millones, con el objetivo de llegar a diciembre de 2021 con un saldo de estimación de mil ochocientos millones.

Esta estimación, aunque supone un aumento contable mensual, no presenta seguridad de que su misión sea razonable en función de lo que requieren los modelos establecidos en las normas internacionales de información financiera.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y siete minutos**, ingresan el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández y el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega.

La Administración se encuentra en proceso de establecer una metodología y un nuevo cálculo para determinar los ajustes que se consideren necesarios, de así serlo. Esta situación no les permite determinar si el saldo de la estimación para deterioro reconocida representa riesgo de crédito asociado al deterioro de la cartera que no ha sido reconocido todavía. La Dirección Corporativa de Riesgo está haciendo los diseños correspondientes de esta nueva metodología por implementar, los cuales se espera estén disponibles el 31 de diciembre de 2021.

El segundo tema que fundamenta la opinión con salvedades es que el Fondo utiliza una metodología propia para el cálculo de las estimaciones por deterioro de los bienes mantenidos para la venta; la estimación actual reconoce registros mensuales de un veinticuatroavo del valor de los bienes mantenidos hasta el total del saldo. Este procedimiento, aunque es el establecido por reguladores bancarios para entidades reguladas, puede representar que haya bienes con valor de mercado que no tengan un saldo contable. Este procedimiento prudencial puede llevar a que los bienes mantenidos para la venta se encuentren subvaluados.

Otros asuntos que no califican la opinión son los siguientes:

- En la nota 26 a los estados financieros se presentan las revelaciones referentes al estado de emergencia por la pandemia por COVID - 19 y cómo la administración ha gestionado dicha condición.
- El Fondo carece de personería jurídica y libros legales, por cuanto desde su creación la Ley le confiere la representación jurídica al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- Los estados financieros del Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas al 31 de diciembre de 2019 fueron auditados por otra firma de contadores públicos quienes emitieron opinión sin salvedades con fecha 2 de marzo de 2020, en la que se expresa que los estados financieros fueron preparados con base en las políticas descritas en los estados financieros.

Producto de la revisión de los aspectos de control, se emiten en la carta de gerencia algunas recomendaciones específicas sobre lo realizado en las áreas claves.

La Representante de Crowe Horwath, Sra. Salazar Salazar, procede a exponer las tres áreas calificadas en riesgo alto:

Área	Nivel de riesgo
Inversiones en instrumentos financieros	Alto

Presenta un riesgo inherente alto por su naturaleza, sin embargo, el diseño de las estructuras de control evaluadas, no ha evidenciado debilidades de control significativas a ser informadas.

Se incluye observación referente a la calidad de la información del registro auxiliar de inversiones en instrumentos financieros.

Área	Nivel de riesgo
Cartera de crédito	Alto

Presenta un riesgo inherente de auditoría alto por la naturaleza del ciclo cuenta; el cual presenta en este periodo un incremento importante de dicho riesgo por el estado de emergencia originado por la pandemia COVID, condición que viene a incrementar el riesgo de cartera en sectores importantes de la población.

Se presentan análisis de la concentración de créditos por estado, morosidad y tipo de garantía donde se observan concentraciones significativas por deudores y arreglos de pago por COVID-19.

Presentamos el resultado de la revisión de expedientes de crédito de las operaciones activas, las cuales presentan observaciones en cuanto al cumplimiento de lo establecido en el manual de productos y las directrices internas.

La calificación de riesgo alto para la cartera de crédito está influenciada por la metodología para el cálculo de las estimaciones. Además, se indican otras observaciones menores, relacionadas con operaciones que se clasifican como vencidas, cuando los días de atraso son cero. Esto básicamente corresponde a inconsistencias en la calidad de la información del registro auxiliar. Asimismo, se describen algunos asuntos referidos a la gestión de cartera de crédito, actualización de información crediticia, necesidad de procedimientos de acompañamiento de clientes, sistema de crédito, efectividad de las gestiones de cobro, oportunidad del control de pólizas y revisión del monto máximo de crédito, en función de la concentración y el apetito de riesgo del fondo.

La siguiente área calificada en nivel de riesgo alto es:

Área	Nivel de riesgo
Bienes mantenidos para la venta	Alto

Presenta un riesgo inherente alto por su naturaleza, sin embargo, el diseño de las estructuras de control evaluadas, no ha evidenciado debilidades de control significativas a ser informadas.

Al 31 de diciembre de 2020 el Fondo utiliza una metodología propia para el cálculo de las estimaciones por deterioro de los bienes mantenidos para la venta; la estimación actual reconoce registros mensuales de un veinticuatroavo del valor de los bienes mantenidos hasta el total del saldo. Este procedimiento, aunque es el establecido por reguladores bancarios para entidades reguladas, puede representar que haya bienes con valor de mercado que no tengan un saldo contable. Este procedimiento prudencial puede llevar a que los bienes mantenidos para la venta se encuentren subvaluados.

El registro auxiliar carece de información respecto al detalle y descripción de los bienes, los cuales son necesarios para el seguimiento de estos.

La Directora, Sra. Fernández Garita, menciona que esto se había visto hace algunos meses en el Comité Corporativo de Auditoría. Sin embargo, se trató de que la Administración conversara con la firma sobre las salvedades, manteniendo en firme lo del informe.

Personalmente, realizó varias observaciones respecto a la forma de registro, aunque la Administración insistió en que el Colegio de Contadores Públicos establecía que quedaba a criterio la metodología por utilizar. Les hizo ver que en el marco de la contabilidad a veces aplican políticas propias del Banco y realmente es un fondo que está fuera de balance. Se dijo en su momento que estaban ejecutando un plan de acción respecto a la situación, pero se hizo ver que la cartera y las inversiones están en riesgo alto, lo cual requiere mayor atención.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agrega que el tema fue visto también en la Comisión de Banca Social.

El Director, Sr. Espinoza Guido, observa que ha pasado algún tiempo desde el corte al 31 de diciembre del 2020 y le llamó la atención, no solamente en cuanto a las salvedades, sino el informe como un todo. Consulta por el tiempo transcurrido y qué se va a realizar en cuanto a las observaciones, pues un informe con salvedades no es lo deseable, sobre todo en algunas coyunturas en las que se encuentra el Banco con algunos proyectos de Ley.

Hace un llamado de atención para darle un seguimiento más estricto a la revisión y al cumplimiento del Plan de Trabajo que el Director de Fodempyme debe presentar, en aras de solventar las observaciones recibidas desde esta auditoría externa.

La discusión técnica no es conocida y, al no haber llegado ninguna modificación desde la presentación de este informe hace algunos meses, es asumible que no hay mayor fundamento técnico para cambiar esa opinión, lo cual es preocupante. Se debe dar la relevancia debida dentro de la agenda directiva.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández, confirma que el tema se presentó en la Comisión de Banca Social, donde se hizo una revisión y se sostuvieron varias reuniones con la firma de auditoría externa, así como una revisión exhaustiva requerida por el Comité de Auditoría.

Se llegó a observaciones sobre la forma en que se presentan las calificaciones, en función de que el tema de fondo es que el dictamen de los auditores está en función del cumplimiento de las normas de información financiera, el cual no está alineado al cumplimiento de una metodología particular de registro. Si bien no es lo ideal tener un informe con calificaciones, el fundamento esgrimido por la firma se orienta hacia el interés de que, si bien la contabilidad de cualquier registro en Costa Rica se basa en lo definido por el Colegio de Contadores Públicos Autorizados, y bajo ese marco normativo, aplican las normas de información financiera. Por ello, se mantiene esa calificación, por ser responsabilidad de la firma referirse al respecto.

Desde el primer momento, la firma ha estado en la posición de que los hallazgos califican el informe, con un énfasis en función de que, lejos de ver esto como un elemento negativo para el Fondo, abre el espacio de oportunidad de que, al implementar las recomendaciones para ver cuáles son las metodologías con las que se calificará la cartera, se busque un acercamiento en las mejores prácticas de registro contable de información financiera que más bien robustezca las fuentes de información sobre las cuales el gobierno corporativo toma decisiones.

Estas fueron las premisas fundamentales. No se podría limitar la independencia del auditor, más que exponer los elementos fundamentales particulares de Fodempyme y otros fondos especiales que, por tener una configuración jurídica particular, generan muchas dudas acerca de la forma en que los registros contables deben llevarse.

Tras esta revisión de las aclaraciones planteadas en la calificación, hubo una mejora. Esta es una condición de información pública muy compleja; si las situaciones no son bien abordadas, una calificación puede entenderse de forma no conveniente y por ello se considera que el ajuste actualmente con el desarrollo de las dos calificaciones recibió una mejora importante para tener una claridad del interés de informar de los auditores. Así también, se evita la posibilidad de que estas fueran mal entendidas donde se estuviera informando sobre problemas en la gestión de esos fondos.

A todas luces, los fondos y los registros se ajustan a un marco metodológico aprobado por la Junta Directiva Nacional vigente, de manera que los auditores se reservan su opinión en función de decir que los registros no están ni mal ni bien. Así, el informe de auditores externos debía plantearse en términos del cumplimiento de las normas de información financiera. Al final, se planteaba también un ajuste a la redacción de las calificaciones contenidas en este informe.

El Representante de Crowe Horwath, Sr. Lara Povedano, complementa lo anterior y reafirma que ha pasado un periodo de tiempo importante, en el que se ha analizado lo que se debe incluir en el informe, tratando de dejar planteado lo que se debe hacer para solucionar algunos temas y que la redacción fuera lo más favorable posible.

En cuanto a algunos asuntos técnicos, el Fondo realizó un estudio de su cartera hace algunos años, por parte de la Unidad de Riesgo del Banco, donde se determinó que, en función de la historia del fondo, las cuentas vencidas y lo recuperable, se debía realizar un nivel de estimación. Así, se estableció que dicho monto se amortizara en un periodo de cuatro o cinco años, de tal manera que es en 2021 donde se termina una estimación que debió haberse realizado hace cuatro años.

Además, la Unidad de Riesgo está realizando una nueva valoración, con un sentido técnico que determinará lo que se debe esperar de una cartera como esta, la cual presenta cierto riesgo. Este dato no se pudo llegar a ver, porque no se podía esperar; sin embargo, ese dato dará luz en cuanto a si la estimación es correcta o faltan elementos. En ese momento, puede que se solucione el tema relacionado con la estimación o se determine lo que hay que arreglar.

En cuanto a la salvedad contra los bienes realizables, es exactamente lo opuesto. El Banco tiene algunos bienes realizables que, por alguna razón no ha podido vender, y tiene valor de libros de cero cuando es sabido que valen algo. Por lo tanto, así como en la estimación se puede

determinar que faltan elementos, en cuestión de bienes realizables se puede obtener el resultado de que no se pueden dar de baja de esa misma forma tampoco.

La posición de los auditores externos no es determinar que algo está mal, sino que se debe esperar a la presentación de los resultados por parte de la Unidad de Riesgo para determinar la situación de la estimación.

Es una discusión transparente que conduce a un estado financiero donde se lleve un resultado de lo que realmente se espera, de manera que es inherente a una entidad como esta, con una función específica, distinta a la de un banco, presentar riesgos como parte del quehacer. No se debe interpretar que este riesgo se debe esconder, pues está a la vista y se calcula y, aunque no se materialice, es el que se usa para administrar lo que está haciendo.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece las aclaraciones, el informe y el valor agregado por esta auditoría. Expresa su satisfacción por las propuestas, reconociendo que vienen opiniones distintas a las deseadas que obligan a repensar y revisar. Se espera llegar a un consenso y, sobre todo, estar tranquilos con la medición aplicada a los distintos activos del Fondo.

Reitera el agradecimiento por prestar atención a este tema, que causó gran inquietud en la Comisión de Banca Social y el Comité Corporativo de Auditoría. Reconoce que el plan va avanzando y pronto se tendrán resultados para implementar los cambios necesarios.

Al ser las **dieciocho horas con trece minutos**, se retiran los Representantes de Crowe Horwath, Sra. Francinne Sojo Mora, Sra. Idania Salazar Salazar y Sr. Juan Carlos Lara Povedano.

La Directora, Sra. Fernández Garita, expresa su preocupación por aprobar un informe auditado, ya que los auditores tienen independencia de criterio, lo cual se ha reiterado en otras ocasiones.

Solicita tener la seguridad de que la normativa actual indique el requerimiento de aprobar este informe, pues hay una norma y por ello las instituciones públicas contratan auditorías externas para que indiquen cómo está la situación, lo cual a su vez está enfocado en la Ley de Control Interno.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, confirma que hay una norma, la cual cambió recientemente. Por ejemplo, ahora se obliga a aprobar los estados financieros trimestrales y antes solo se hacía con los estados financieros del periodo auditados, como en este caso. Buscará la normativa específica para facilitarla en esta instancia.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco, agrega que los artículos 10 y 25 del gobierno corporativo de la Ley de Fodempyme indican que los estados financieros deben ser remitidos a la Junta Directiva Nacional y, salvo que exista una norma particular desconocida, se establece solo una remisión, pues tiene sentido que esta junta directiva conozca el informe de la Auditoría Externa y los estados financieros de Fodempyme para su discusión, análisis y revisión, y así cumplan con las recomendaciones de las tareas que se están asignando.

Por lo tanto, desde el punto de vista de la estructura, los estados financieros auditados tienen esta connotación.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz, observa que en el acuerdo del Comité Corporativo de Auditoría se establece la aprobación de los estados financieros discutidos.

La Directora, Sra. Fernández Garita, solicita que se dé por conocido, pues ya el asesor legal expresó lo indicado por la ley.

El Director, Sr. Campos Conejo, sugiere no dejar en firme el acuerdo, indicar que da por conocido, porque en la rigurosidad de conocimiento para la Sugef, en la normativa 31 de 2014, se solicita que los estados financieros sean aprobados por las juntas pertinentes. Esto, en virtud de que los estados financieros son responsabilidad de la Administración y el espíritu de la Sugef o cualquier ente tercero es que sean aprobados por el máximo órgano de la Institución.

Se debe recordar que la Auditoría cumple la función de ser garante y participe de la supervisión y de que los procedimientos, desde el punto de vista contable, se hagan de manera razonable. Lo que no es sujeto de aprobación de esta junta directiva es el dictamen *per se* de los auditores, que tienen una condición de independencia, pero los estados financieros sí son propios y responsabilidad de cada institución.

Existe una declaración jurada realizada anualmente y uno de los puntos es la responsabilidad de cada una de las partes en la elaboración de una auditoría. En caso de ser necesario elevarlo para conocimiento de una instancia supervisora, como la Sugef, sería importante plasmar en el acuerdo si compete la autorización o dar por conocido el informe.

El Director, Sr. Espinoza Guido, coincide con el criterio de que se tome un acuerdo sin firmeza, para dar tiempo a estar seguros de este requerimiento. Comparte la opinión del Director, Sr. Mario Campos Conejo, en cuanto a que los estados financieros son absoluta

responsabilidad de la administración de cada entidad, pero aclara que no se deben confundir estos con el dictamen del auditor independiente y la carta de gerencia, documentos emitidos de manera independiente desde la perspectiva del Auditor Externo.

Propone revisar la normativa y analizarlo en la próxima sesión.

La Directora, Sra. Fernández Garita, deja claro que en su criterio también contempla el informe y el dictamen, y recuerda que los auditores sacan estados financieros auditados, los cuales no corresponden a los emitidos por la Institución. Por ello se debe tener clara la separación.

La Presidenta, Sra. Badilla López, propone acoger la observación y mociona para:

1. Dar por recibidos los Estados Financieros Auditados y la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del 2020 del Fodemipyme, elaborado por la Auditoría Externa Crowe Horwath CR.

Lo anterior se presenta en atención del artículo 10 inciso i) de la Ley 8262 Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, artículo 25 inciso 25.11) del acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el artículo 20 inciso b) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme que presente el plan de acción que ha venido ejecutando para dar cumplimiento a las recomendaciones contenidas en la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del año 2020.

3. Instruir al Comité Corporativo de Auditoría para que dé seguimiento al avance del plan de acción que ha venido ejecutando la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme para dar cumplimiento a las recomendaciones contenidas en la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del año 2020.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad

“1. Dar por recibidos los Estados Financieros Auditados y la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del 2020 del Fodemipyme, elaborado por la Auditoría Externa Crowe Horwath CR.

Lo anterior se presenta en atención del artículo 10 inciso i) de la Ley 8262 Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, artículo 25 inciso 25.11) del acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el artículo 20 inciso b) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme que presente el plan de acción que ha venido ejecutando para dar cumplimiento a las recomendaciones contenidas en la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del año 2020.

3. Instruir al Comité Corporativo de Auditoría para que dé seguimiento al avance del plan de acción que ha venido ejecutando la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme para dar cumplimiento a las recomendaciones contenidas en la Carta de Gerencia con corte al 31 de diciembre del año 2020”. (856)

(Ref.: Acuerdo CCA-17-ACD-125-2021-Art-3)

ARTÍCULO 13

8.3.4.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe sobre los proyectos catalogados de alto riesgo, en cumplimiento de la actividad S del Plan de Trabajo 2021 de ese Comité. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-23-ACD-142-2021-Art-4)

Al ser las **dieciocho horas con veinticuatro minutos**, se retira el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández y el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega, e ingresan el Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Róger Granados Camacho; el Jefe del Área de Soporte Técnico, Sr. Geoffrey Araya Gómez; el Funcionario de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos, Sr. Fausto Fernández Martínez; y el Funcionario de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Manuel García Ramos.

El Jefe del Área de Soporte Técnico, Sr. Araya Gómez, procede a presentar el primer punto, correspondiente a la contratación del IaaS-ICE, que se refiere propiamente a la adquisición de la nueva infraestructura para el *data center*.

Como antecedentes, la publicación se realizó el 15 de enero de 2021. Se recibió una gran cantidad de objeciones, seis de las cuales se presentaron ante la Contraloría General de la República y que fueron contestadas por parte del Banco. En la mayoría de los recursos, se le dio la razón a esta entidad y en otros, se solicitó la aclaración pertinente. Sin embargo, en ninguno se dictó un acto en contra de lo que se encontraba publicado en el cartel.

El 7 de octubre de 2021, se logró hacer la apertura de ofertas, con un total de nueve consorcios y una oferta alternativa presentada por uno de ellos. Algunos de los consorcios son nuevos, pero la mayoría son conocidos por el Banco. Se presentan mezclas de tecnologías: telecomunicaciones con Cisco y tecnología Huawei. Como parte del cartel, se incluían las pruebas de interoperabilidad, en las cuales ya se ha estado trabajando y se hizo una sesión de *kickoff* el 14 de octubre, donde a los participantes se les describieron los escenarios, las pruebas y las condiciones generales, así como cuáles iban a ser los criterios de aceptación.

Estas pruebas son de admisibilidad, es decir, quien no pase las pruebas, automáticamente queda eliminado. Como parte del protocolo, al final de cada prueba de cada proveedor, se realiza un acta donde se registra si aprobó o no.

Se había propuesto un equipo del Banco Popular, donde se invitó a la Auditoría Interna y esta indicó que no iba a participar en algunos temas. También está el área de gestión de compras, el personal técnico y personal de la Dirección Corporativa de Riesgo que apoya ocasionalmente.

El proveedor que haya presentado su oferta y aplique las pruebas debe aprobar el 100% de ellas, cuenta con cuatro días para realizarlas, un día hábil para que ensamblen o interconecten el equipo al ambiente donde se están ejecutando las pruebas y medio día más para el retiro del equipo, pues al día siguiente a las siete horas la nueva empresa debe presentarse a los Data Center con los equipos e instalarlos.

Dado que son cuatro días para cada empresa, se tardará seis semanas en este proceso de pruebas, eso quiere decir que octubre y noviembre y la primera semana de diciembre se tendrán recursos dedicados exclusivamente a esto, por la importancia que tiene y la criticidad que conlleva.

Comenta que tres proveedores ya han hecho pruebas y en lugar de los cuatro días que se les dio, han utilizado dos, de ahí que en algunos se ha hecho la solicitud al siguiente proveedor de adelantar las pruebas con el fin de reducir estos días y en algunos casos se ha indicado que no es posible, mientras que hoy se presentó un caso especial en el que uno de los consorcios iba a iniciar las pruebas y por un retraso en la entrega de los equipos que iba a instalar, solicitaron iniciar las pruebas mañana, lo cual se aceptó puesto que tiene cuatro días para efectuar las pruebas, no obstante, se puntualizó que no se ampliará ese plazo, de tal modo que perderían un día y les quedaría dos días y medio para ejecutar las pruebas.

Resalta que, aparte de estas pruebas y todo lo que implica la emisión del criterio técnico, existen otros proyectos que son de importancia y criticidad para la Institución. En algunos de ellos hay coincidencia de recursos, motivo por el cual es posible que haya algún tipo de afectación en los cronogramas de otros proyectos, aunque es un asunto que se está manejando, por ejemplo, se está trabajando con tiempo extraordinario y algunas otras estrategias para tratar de no afectar estos temas.

El Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Granados Camacho, procede a exponer sobre el adelgazamiento de SIPO y presenta los entregables proyectables con las fechas en que pondrán en producción cada uno de los módulos:

• Entregables de adelgazamiento



Repasa el concepto de adelgazamiento de SIPO: es una serie de funcionalidades que fueron extraídas del alcance de lo que puedo haber sido un core de Crédito más amplio, a fin de asegurarse de tener una solución estándar de mercado y que todo aquello que obedece más a características del Banco Popular, se iban a abordar como satélites, por ejemplo, el analizador de crédito y pignoración, toda vez que los Core de Crédito no los tienen de manera nativa.

Así las cosas, el analizador de crédito, pignoración, reportería que se debe presentar a la Sugef y cobro judicial se abordarán por separado, de tal modo que el otro mes se contará con un nuevo analizador de crédito que viene a reemplazar una solución *ad hoc* que no siquiera fue desarrollada por la Dirección de Tecnología de Información.

Sostiene que esta funcionalidad no solamente permitirá una mayor velocidad en el procesamiento de los análisis de crédito, sino también una mayor estabilidad al servicio, porque permite una operación, inclusive, cuando hay problemas de conexión. Además, esta funcionalidad es altamente personalizada de manera que cuando se requiera ajustar algunas tasas o parámetros, para jugar con el análisis de la capacidad de crédito de los clientes, la misma área usuaria lo pueda hacer sin tener que recurrir a la Dirección de Tecnología de Información, a fin de que no haga fila y compita con otros desarrollos.

Destaca que este es un proyecto importante, porque no solamente permite mantener en su forma más nativa cualquier solución de crédito que se adquiriera, sino que también reduce la dependencia de personal clave, por cuanto son plataformas de muy fácil mantenimiento con muy alto detalle de documentación, de tal modo que se gestione el riesgo de que las personas “vengan y vayan” y que el mantenimiento se pueda hacer más rápidamente.

El funcionario de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos, Sr. Fernández Martínez, procede a exponer el avance en la licitación del core de Crédito: el cartel se publicó en febrero, se hizo la apertura de ofertas en abril, hubo un proceso de objeciones y aclaraciones respecto del cartel y el 5 de abril se recibieron dos ofertas, una de la empresa PVS y otra de Temenos México. La primera quedó excluida del análisis técnico, debido a una imposibilidad reglamentaria, por lo que la segunda quedó como la única oferta.

Así, se llevó a cabo un análisis técnico y reglamentario de la oferta de Temenos, se tuvo que ampliar el plazo de resolución del concurso dado que se necesitaron muchas, inclusive, después de haber elaborado el informe para presentarlo a la Comisión de Licitación, cuando fue revisado por la Dirección Jurídica, planteó tres recomendaciones, una de las cuales era que se debía presentar un documento legal de autorización de la persona que hizo la oferta, el cual debía estar apostillado y la empresa demoró dos meses en presentarlo por los temas que conllevan esos temas en México y en Costa Rica.

Agrega que se han venido llevando a cabo sesiones con la Gerencia General Corporativa, la DIRSA, la División de Riesgo Operativo para analizar los riesgos existentes en caso de adjudicar o no a Temenos, así como de las funcionalidades solicitadas, toda vez que la oferta dice que cumple parcialmente y eso requeriría algún tipo de personalización.

La semana pasada se llevó a cabo una reunión con la Contraloría General de la República para proponer un plan B y conocer su opinión y recomendaciones, de modo que ya está a las puertas de que la Comisión de Licitación analice la recomendación técnica, que fue adjudicar la oferta de Temenos y la fecha máxima que se tiene para publicar en el Sicop esa resolución es el 15 de noviembre.

De este modo, el concurso se encuentra en la etapa de resolución y se espera que se publique antes de esa fecha máxima, luego de la cual, según la ley, se da un plazo de 10 días hábiles para que otros oferentes apelen, por lo que es probable que existan apelaciones, como en todo concurso de este tipo, y la Contraloría General de la República tendría 50 días hábiles para resolverlas si se presentaran.

El Director, Sr. Campos Conejo, a modo de complementar la información presentada, recuerda que hace poco más de un año el Comité Corporativo de Tecnología de Información tomó un acuerdo en el sentido de dar seguimiento a cuatro proyectos que, por su riesgos, infraestructura, gestión, su manera de implementar y, sobre todo, su impacto en el conglomerado, especialmente, en el Banco, es importante conocer su desempeño al tener particularidades no solamente internas sino también externas por su cuantía económica y su complejidad enfocado en estas cuatro áreas o elementos, a saber, el proyecto de actualización de T24, el IaaS, el adelgazamiento de SIPO y la solución crediticia.

Periódicamente, los compañeros remiten este informe de avance y lo presentan al Comité Corporativo de Tecnología de Información. Quisiera avanzar con aspectos propiamente del Banco, donde está la humanización y todo el sentido de apoyo de la gestión administrativa, sin embargo, lo que más resalta son aspectos de índole externo y no los que dependen del control del Banco, sin embargo, en la medida factible comparado con la hoja de ruta en que quieren ser implementados tienen una ejecución aceptable.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y cuatro minutos**, se retiran el Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Róger Granados Camacho; Jefe del Área de Soporte Técnico, Sr. Geoffrey Araya Gómez; y los funcionarios de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos, Sres. Fausto Fernández Martínez y Manuel García Ramos.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dar por recibido el Informe sobre los proyectos catalogados de alto riesgo, en cumplimiento de la actividad S del Plan de Trabajo 2021 del Comité Corporativo de Tecnología de Información.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el Informe sobre los proyectos catalogados de alto riesgo, en cumplimiento de la actividad S del Plan de Trabajo 2021 del Comité Corporativo de Tecnología de Información”. (857)
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-23-ACD-142-2021-Art-4)

ARTÍCULO 14

8.3.5.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local eleva, para conocimiento, el informe de avance de las actividades de remodelación del BPT San Ramón. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-18-ACD-175-2021-Art-7)

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y cinco minutos**, ingresa el Jefe de la División Gestión de la Infraestructura, Sr. Carlos Valverde Hernández.

El Jefe de la División Gestión de la Infraestructura, Sr. Valverde Hernández, dice que existe un acuerdo mediante el cual se solicita presentar cada cuatro meses un informe de avance de las actividades de la remodelación de BP Total San Ramón, por tanto, procede a exponer el informe sobre cómo avanza el proceso.

Advierte que en este proyecto se ha venido trabajando desde hace años y se reactivó con más fuerza hace dos o tres que se consolidó la compra de una propiedad que colinda en forma lateral con una propiedad del Banco Popular. Esto, permite plantear un proceso de remodelación para mejorar un poco las condiciones de servicio al cliente en cuanto a la disponibilidad de parqueos y accesibilidad general a la oficina, toda vez que ese terreno lateral permite reubicar una serie de servicios.

Afirma que, cuando se hizo una primera conceptualización del proceso, se dieron cuenta de que el edificio requería una intervención bastante importante: una demolición y reubicación completa de las escaleras, las cuales están al frente, las cuales tienen un entrepiso de madera en la parte posterior.

Además, por ser un edificio relativamente antiguo, se debe analizar y revisar desde el punto de vista estructural y en esa primera conceptualización se planteó un cierre de la oficina toda vez que la intervención generaba un impacto importante; sin embargo, la Banca de Personas y la Subgerencia de Negocios no estaban de acuerdo con el cierre de la oficina, al menos, en la magnitud en que la Dirección del proyecto estaba planteando.

Debido a lo anterior, se hizo un análisis conjunto con la Banca de Personas y la Dirección de Soporte Administrativo, para buscar opciones que conciliaran ambas posiciones, de hecho, se analizó la posibilidad de alquilar un local cercano en forma temporal, pero se desechó por costo y disponibilidad de locales adecuados.

Finalmente, se llegó al acuerdo de hacer un cierre de la oficina pero un poco más corto de lo planteado originalmente y complementado con una serie de mejoras a oficinas cercanas, a saber, la oficina ubicada en la Plaza de Occidente, ubicada en la entrada de San Ramón, y la agencia de Palmares, de tal modo que se reubicara al personal que estaba en ese momento en San Ramón y que, eventualmente, esas oficinas trabajaran con horarios extendidos aprovechando el personal, de tal forma que se pudiera paliar el impacto en el servicio del cliente generado por el cierre del BP Total durante ese tiempo.

También se tuvo una situación especial cuando ya se había definido más o menos el camino a seguir, a saber, inició el proceso de formulación del presupuesto del año 2022 y se hizo un análisis de priorización, porque había cuatro proyectos importantes de intervención que implicaban costos e inversiones relevantes, los cuales eran la remodelación de las oficinas en San Ramón, de Heredia, de Liberia y de Cañas, por tanto, durante algún tiempo se mantuvo algún nivel de incertidumbre en el que no se tenía claro si en ese proceso de priorización ese proyecto iba a tener presupuesto para el año 2022.

Indica que, por eso, no podían adelantar mucho, ni comprometer ningún tipo de contrato, si no iban a tener disponibilidad presupuestaria. Finalmente, en el Presupuesto del año 2022 sí quedó este proyecto como uno de los prioritarios y eso permitió reactivarlo.

Entonces, luego de estos antecedentes, comenta el estado actual del proyecto advirtiendo que este informe se preparó con cierre a agosto de este año, no obstante, va a comentar cómo está a la fecha de hoy, con el objetivo de presentar la información con los datos los más actualizados posible.

Así las cosas, dice que este es un proyecto que ha venido siendo dirigido por el Área de Arquitectura. Existe un anteproyecto listo y aprobado desde el punto de vista funcional, con el cual el Negocio está de acuerdo, es decir, sobre cómo debe ser, cuántas plataformas, la ubicación, las facilidades desde el punto de vista estrictamente arquitectónico.

Agrega que el visado del plano catastrado y el uso de suelo están aprobados por la municipalidad. Están en ejecución algunos trabajos de remodelación en las agencias de Mall Occidente y Palmares, donde los trabajos se relacionan con cableado para poder disponer de más estaciones de trabajo para ubicar personal, lo cual es un requisito indispensable para trasladar a los funcionarios posteriormente.

Actualmente, se encuentra en la fase de contratación para realizar el diagnóstico integral del edificio y el diseño estructural, por cuanto va a requerir algún tipo de reforzamiento en ese aspecto.

De acuerdo con el cronograma original, entre la etapa 1 y la etapa 2 hay desfase de dos meses que se dio por la incertidumbre que tuvieron y porque este año venció la lista de empresas precalificadas a través de una licitación pública que permite hacer “concursos rápidos” para contratar este tipo de trabajos. Ciertamente, se dio un pequeño desfase para obtener la nueva, con todo, esta última ya entró en vigor y está en ejecución en este momento.

En este momento, el proyecto debería estar en la fase de diagnóstico estructural y elaboración del cartel, el cual debe estar listo el 11 de noviembre, según el cronograma.

Afirma que el cronograma original se dividía en once etapas, la primera de las cuales correspondía a los estudios preliminares, los cuales fueron ejecutados. La segunda etapa correspondía a la elaboración de todos los diagnósticos, donde el más importante era el diagnóstico estructural, pero también se debían hacer diagnósticos de la parte electromecánica.

La tercera etapa corresponde a la elaboración del diseño y términos de referencia para la contratación de la construcción y la cuarta etapa comprende la construcción.

Advierte que la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local manifestó su preocupación por la duración del proyecto cuando presentó este informe, motivo por el cual solicitó que se valoraran opciones para acortar un poco los plazos, de ahí que se está valorando la posibilidad de fundir la etapa 2 y la etapa 1, que es una etapa de consultoría, y hacer una sola contratación, lo cual permitiría ahorrarse uno de los procesos de contratación, esto es, entre un mes y un mes y medio.

En este momento están en proceso de contratar la fase de consultoría para que una misma empresa realice el diagnóstico y determine el estado actual de la infraestructura, los requerimientos de reforzamiento y, de una vez, los diseños detallados de estos trabajos, con lo cual se podría recuperar una buena parte del atraso que sufrió el proyecto por esas razones que mencionó.

Este cronograma no tiene ese ajuste, porque se propuso recientemente, pero, probablemente, esa sea la estrategia que se vaya a seguir, de modo que en el próximo informe ya se haya efectuado ese ajuste y, por eso, se pueda reflejar alguna recuperación en los plazos.

La Coordinadora, Sra. Villegas Alvarado, expresa que la inquietud que se manifestó es que se trata de un proyecto que está pendiente desde tres o cuatro años y los informes que han presentado a la Comisión han sido sobre atrasos y prórrogas que se habían dado antes de esto por distintas razones, por eso, desean saber cuándo se va a realizar teniendo en cuenta que no es un proyecto tan grande.

En ese sentido, el Director, Sr. Díaz Vásquez, fue muy enfático en solicitar que se acelerara este proceso y, al menos, iniciar, porque todavía está en una etapa muy temprana de construcción.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, indica que le parece que ha habido mucha lentitud. La Comisión conoció que se debía mover la oficina que está en el Mall Occidente, porque también se debe valorar cómo fusionarlas, puesto que esta última solo está dando pérdidas y solamente por concepto de alquiler se paga ₡5 millones mensuales. Por lo que plantea la interrogativa de cuánto suma ese monto entre diciembre de 2021 a febrero de 2023.

Entonces, cuestiona si el movimiento de esa oficina debe estar sujeto a la remodelación de la oficina de San Ramón o si puede tomarse una acción de emergencia. Pregunta directamente si tienen a bien pagar ese monto solo por alquiler más otros gastos, pues, tal vez, él está errado al considerar que lo que se paga es dinero que se va al agua del caño.

Reitera su pregunta de qué pueden hacer al respecto, dado que todo está sujeto a la construcción de la oficina, pues se había indicado que el personal se reubica en Palmares y en la otra oficina de San Ramón. Como ha habido tanta lentitud en esto, la Comisión solicitó que se aligeraran fechas y presentaran una propuesta clara en la que no se repitieran acciones, por ejemplo, la contratación de especialistas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, considera que el Director tiene razón en el sentido de que el proyecto tiene muchos años de estarse desarrollando y, efectivamente, ya se le asignó presupuesto.

Ciertamente, muchos elementos pueden verse como excusas, dado que algo que tarda tanto tiempo no tiene una lógica realmente, pero ya se definió y se asignaron los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

Ahora, corresponde encontrar la forma de acelerar este proceso valorando algunos esquemas que se puedan poner en práctica siempre respetando los términos de contratación administrativa.

Por tanto, coincide totalmente en que esto es urgente y se va a plantear así dentro de lo que permita la normativa.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta si ya viene el ajuste en el cronograma.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, cree que no es suficiente ese ajuste, motivo por el cual van a buscar otras medidas de mayor impacto. Se podría mantener esto así y en la siguiente sesión de la Comisión se podría informar si hay alguna variación en el plazo, toda vez que se debe presentar una modificación positiva, por lo que espera que sea más ajustado el tiempo que en este momento.

La Presidenta, Sra. Badilla López, manifiesta que estos temas le parecen tan operativos y de gestión administrativa que se cuestiona por qué vienen a esta Junta Directiva cuando es obvio que el seguimiento lo debe llevar la Gerencia General Corporativa y tratando de aprovechar los mejores tiempos, ser muy ágil y eficiente.

Por tanto, vale la pena que se realice una revisión de cuáles temas deben presentarse a las Comisiones y a la Junta Directiva Nacional, a efectos de agilizar los trámites.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, sostiene que este informe se presenta en atención de un acuerdo de esta Junta Directiva y se incluyó el contenido presupuestario para evidenciar que es un proyecto que sí tiene las condiciones necesarias para poder cristalizarlo. En este momento, afecta el plazo, pero la Presidenta tiene razón en el sentido de que es parte de los temas operativos.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, pregunta si se podría hacer algo con respecto al alquiler que se está pagando.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, responde que de noviembre de 2022 a enero de 2023 hay 14 meses y se pagan ¢5 millones en cada uno de ellos, por lo que se estaría hablando de un total de ¢70 millones en alquiler, por eso, también van a revisar esto dentro del análisis que se está planteando, el cual ya ha estado conversando con el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García.

El Director, Sr. Díaz Vásquez, aclara que este informe se presentó en atención de un acuerdo de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local para que se elevara a esta Junta Directiva.

Al ser las **diecinueve horas con ocho minutos**, se retira el Jefe de la División Gestión de la Infraestructura, Sr. Carlos Valverde Hernández.

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona

Dar por recibido el informe de avance de las actividades de remodelación del BPT San Ramón.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el informe de avance de las actividades de remodelación del BPT San Ramón”. (858)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-18-ACD-175-2021-Art-7)

ARTÍCULO 15

La Presidenta, Sra. Badilla López, hace ver que son las 7:08 y queda un tema pendiente de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local y temas de la Gerencia General Corporativa, por lo que plantea la siguiente moción:

Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5868 hasta las 7:50 p. m., a fin de avanzar con los puntos agendados para esta sesión.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5868 hasta las 7:50 p. m., a fin de avanzar con los puntos agendados para esta sesión”. (849)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 16

8.3.6.- La Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local recomienda aceptar la renuncia de la Sra. María Gabriela Fonseca Guerrero, al cargo de suplente de la Junta de Crédito Local de Alajuela; se deberá realizar la propuesta de nombramiento de dicha suplencia. (Ref.: Acuerdo CPPyJCL-18-ACD-182-2021-Art-14)

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

1. Aceptar la renuncia de la Sra. María Gabriela Fonseca Guerrero al cargo de suplente de la Junta de Crédito Local de Alajuela; posteriormente se realizará la propuesta de nombramiento de dicha suplencia.

Lo anterior en atención del artículo 30 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y del artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local.

2. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a la Sra. María Gabriela Fonseca Guerrero, a la Gerencia y a la Junta de Crédito Local de Alajuela.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Aceptar la renuncia de la Sra. María Gabriela Fonseca Guerrero al cargo de suplente de la Junta de Crédito Local de Alajuela; posteriormente se realizará la propuesta de nombramiento de dicha suplencia.

Lo anterior en atención del artículo 30 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y del artículo 9 del Reglamento de Juntas de Crédito Local.

2. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a la Sra. María Gabriela Fonseca Guerrero, a la Gerencia y a la Junta de Crédito Local de Alajuela”. (859)
(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-18-ACD-182-2021-Art-14)

ARTÍCULO 17

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, detalla las acciones efectuadas para atender las recomendaciones del informe de resultados de la gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, en atención al acuerdo 688 de la sesión 5851. (Ref.: Oficio GGC-1249-2021)

Al ser las **diecinueve horas con diez minutos** inicia su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados; la Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Ana Victoria Monge Alfaro; el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán; el Jefe del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, Sr. Mauricio Carballo Quirós; el Subgerente General de Negocios, Sr. Francisco Rodríguez Fernández; la Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Sandra Castillo Villarreal; la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, y el Director de Banca de Personas, Sr. Víctor Rodríguez Bogantes.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, recuerda que estas recomendaciones obedecen al informe presentado sobre el informe de gestión del I semestre del 2021 en el que se comunicó a la Junta Directiva Nacional una serie de situaciones que se venían dando en el Banco y que desde su perspectiva evidenciaban un deterioro del sistema de prevención. Manifiesta que al respecto se tomó el acuerdo 668-2021, en el que en inciso 2 se solicitó a la Administración que presentara un plan de acción, que se presentara por las distintas jefaturas de las dependencias correspondientes.

Resalta el esfuerzo que ha venido haciendo la Administración, en coordinación del Gerente General Corporativo con las distintas dependencias y jefaturas para resolver las situaciones que se revelaron en ese informe y que están recogidas en estos planes de acción para efectos de continuar con su solución.

Menciona que el informe tiene 7 recomendaciones, la primera de estas está dirigida a la Dirección Corporativa de Riesgo, pero entendería que ellos la están atendiendo por la vía correspondiente, porque no se incluye en este plan, pues el acuerdo se dirigió solamente a la Administración.

Por su parte, la segunda recomendación está dirigida a la Dirección de Gestión y el Plan de Acción será presentado por la Sra. Sandra Castillo Villarreal, que es la Jefa de la División de Gestión de Calidad. Por su parte, en el caso de las recomendaciones 3, 4 y 5 sus avances serán presentados por el Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, Director de Banca de Personas.

La recomendación 6 fue asignada a la Dirección de Soporte al Negocio y el Plan será presentado por el Sr. Mauricio Carballo Quirós, Jefe del Área Centro de Servicio de Soporte Regional. La recomendación 7 será presentada por la Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Ana Victoria Monge Alfaro.

La Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Castillo Villarreal, manifiesta que la recomendación 2 está enfocada en realizar un estudio del retroceso y debilitamiento del sistema de prevención.

Comenta que el plan de acción propuesta considera cada una de las actividades que se encuentran en el documento, como temas de revisiones de expediente del cliente, temas de alertas, de clientes CES y clientes ocasionales. Menciona que para cada uno de ellos se están revisando las situaciones que se han presentado, las mejoras que se han venido incorporando a partir de los hallazgos que se tienen y así poder determinar la propuesta de mejora y la estructura que debería quedar de forma definitiva para poder mitigar y que no se presente ninguna situación o atraso, tal como se considera en el informe. Se tiene previsto que al 31 de diciembre se presente el resultado de todas las acciones que se han venido desarrollando al Comité de Cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, indica que quiere hacer algunas acotaciones al plan. En este sentido, le parece que los temas que están incluidos son pertinentes, pero quieren solicitar que se incluyan los siguientes, para que se haga una revisión de forma integral.

- Revisión de los lineamientos de crédito con expedientes.
- Revisión del proceso de actualización de la Política Conozca a su Cliente.
- Custodia de los expedientes físicos de la Política Conozca a su Cliente de las personas vinculadas como clientes nuevos al Banco.
- Corrección y carga de archivos no migrados del Récord Keeper al Gestor Documental.
- Dar énfasis a las capacitaciones extraordinarias.
- El tema de automatización.

Respecto a esto último, considera que el tema de automatización debe ser planteado en la revisión para analizar que se puede hacer, para tratar de quitar carga de trabajo en recurso humano al Banco.

La Presidenta, Sra. Badilla López, considera que esto se puede analizar directamente con la Administración, en caso de que no requiera un acuerdo de la Junta Directiva.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que no es necesario que la Junta Directiva tome un acuerdo en ese sentido. Solamente se trata de que el Sr. Monge Granados lo solicite y se incluya sin mayor problema, pues en realidad aquí se está construyendo para mejorar, por lo que todo lo que venga a aportar es bienvenido.

Con el tema de los requerimientos tecnológicos, indica que se tiene todo un mapeo de ellos y de los plazos y cómo la veda no los afecta. No obstante, si deben revisarse de nuevo lo pueden hacer con todo gusto.

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes, menciona que hay tres recomendaciones directas al negocio:

3. Establecer un plazo máximo para la atención de las alertas transaccionales que se mantienen pendientes de gestionar por las oficinas comerciales.
4. Liberar y ceder a la mayor brevedad posible el personal adicional requerido para completar el equipo de atención centralizada de alertas transaccionales, según la selección realizada por la Dirección de Capital Humano.
5. Diseñar e implementar un plan de acción que permita reducir las inconsistencias que genera el personal de las oficinas comerciales en la confección de los reportes de operaciones únicas en efectivo y de esta manera mitigar el riesgo de incumplimiento normativo, incluyendo el trámite de las medidas disciplinarias correspondientes a los casos reincidentes según lo establecido en el Código de Conducta y con ello disminuir la generación de alertas en el indicador de riesgo clave relacionado con el ROU y que son confeccionados manualmente.

Respecto a la primera recomendación, indica que, en el momento de presentación, había 161 alertas y cuando se hizo el plan quedaban 131 alertas, lo cual fue hace varias semanas y ya hoy solamente quedan dos alertas pendientes, de las cuales una está en plazo, pues se vence el 4 de noviembre, relacionada con el BP Total de Puriscal y la otra es una alerta que el cliente no quiso justificar, por lo que se están cerrando las operaciones al cliente, debido a que este no quiso presentar la información.

Con respecto a la recomendación 3, muestra el siguiente cuadro de cumplimiento:

Recomendación	Actividad	Fecha cumplimiento	Responsable
3. Establecer un plazo máximo para la atención de las alertas transaccionales que se mantienen pendientes de gestionar por las Oficinas Comerciales.	Atención y cierre de alertas de los meses de enero a julio debe realizarse al 15 de setiembre de 2021.	15/09/2021	Oficinas Comerciales División Oficialía de Cumplimiento
	Atención y cierre de alertas de riesgo alto de agosto*** debe realizarse al 23 de setiembre de 2021.	23/09/2021 (Según los plazos definidos por la Oficialía de Cumplimiento en el procedimiento de atención de alertas)	
	Atención y cierre de alertas de riesgo medio y bajo de agosto*** debe realizarse al 14 de octubre.	14/10/2021 (Según los plazos definidos por la Oficialía de Cumplimiento en el procedimiento de atención de alertas)	

Además, indica que ya se cumplió con la recomendación 4 y solamente queda un trabajo que debe hacer R con una de las plazas, pues la persona ganó el concurso en otro lugar y debe darse un proceso normal para llenar esa plaza. No obstante, manifiesta que ya se hizo la convalidación con Capital Humano y en este momento no se tienen pendientes.

En cuanto a la recomendación 5, muestra el siguiente plan de acción:

Recomendación	Actividad	Fecha cumplimiento	Responsable
5. Diseñar e implementar un plan de acción que permita reducir las inconsistencias que genera el personal de las Oficinas Comerciales en la confección de los reportes de operaciones únicas en efectivo y de esta manera mitigar el riesgo de incumplimiento normativo, incluyendo el trámite de las medidas disciplinarias correspondientes a los casos reincidentes, según lo establecido en el Código de Conducta, y con ello disminuir la generación de alertas en el indicador de riesgo clave (KRI), relacionado con "ROU confeccionados manualmente"	Identificación de funcionarios reincidentes en la confección de ROU manual.	30/09/2021	Divisiones Regionales División Oficialía de Cumplimiento
	Solicitud, planeación y preparación de capacitación de refrescamiento.	15/10/2021	Divisiones Regionales División Oficialía de Cumplimiento Dirección Capital Humano
	Implementación programa de capacitación.	15/11/2021	Divisiones Regionales División Oficialía de Cumplimiento Dirección Capital Humano
	Seguimiento para identificar casos reincidentes y aplicar las medidas correspondientes.	Continuo	Divisiones Regionales División Oficialía de Cumplimiento

Manifiesta que este plan puede verse pequeño, pero también llama la atención en el sentido de que la presentación de este informe ha marcado un hito, pues a partir de ese momento se ha tenido un trabajo en equipo entre la Oficialía de Cumplimiento y la División de Banca de Personas con las divisiones regionales y la División de Soporte. Reitera que se ha tratado de un solo equipo, ha habido mucha participación.

Reitera que se puede ver que el plan es muy pequeño, pero hay un diseño por cada uno de los BP Totales, es decir, 24 planes de trabajo y estos agrupan a las diferentes agencias. También, se hizo un plan para fortalecer aspectos de capacitación que tenían algunas oficinas, se ha hecho revisión previa de los informes con la Oficialía de Cumplimiento, incluso antes de la presentación a la Junta Directiva y a que salga el informe.

También se ha dado coordinación con el Centro de Soporte Regional para el análisis y frecuencia de las inconsistencias, así como realimentación con las oficinas. Indica que se trata de que haya calidad en la fuente y en el momento en el que el R encuentra un error, se le comunica a la persona de la oficina que cometió el error o inconsistencia. Así pues, esto tiene un doble impacto, pues además de que se corrige la inconsistencia, la persona va a buscar una cultura de cero errores.

Manifiesta que se solicitó planes de acción a las oficinas con mayor número de inconsistencias, pues no son todas las oficinas y no se puede generalizar a todo el Banco, sino que se tienen concentradas esas inconsistencias.

Expresa que en junio se hizo una capacitación para todos los jefes por parte de Capital Humano, para explicar bien cómo manejar el régimen sancionatorio y el viernes 5 se hará la próxima capacitación para todas las jefaturas del área de negocio, para explicarles cómo deben proceder en los procesos de sanción al personal que incurre en errores de este tipo.

Indica que en este momento hay validaciones diarias de las vinculaciones y se está trabajando muy de cerca para que la línea Te Conozco sea más un asesor y pueda tener personal desde las 8:00 de la mañana hasta las 6:30 de la tarde, para que pueda abarcar el horario de todas las oficinas. Además, se están trabajando aspectos de sistemas informáticos que se están trabajando.

Ayer también se firmó una nota en la que los perfiles de todos los puestos de las oficinas quedaron totalmente listos para que puedan realizar todo este tipo de actividades que están realizadas con la Ley 7786.

Reitera que se podría pensar que el plan presentado se queda muy corto en relación con todo lo que se está haciendo, pues en realidad sí ha habido un trabajo muy fuerte. De hecho, la Subgerencia General de Negocios convoca semanalmente a un comité de la Ley 7786. Además, ellos tienen un comité más operativo en el que está la Dirección de Soporte, la Oficialía de Cumplimiento y las Divisiones Regionales, trabajando con temas más detallados para tener una gobernanza muy fuerte de todo lo que tiene que ver con la gestión de esta reglamentación que es bien fuerte para la Banca.

En cuanto a la última actividad del plan, reitera que hay una capacitación con la Dirección Jurídica y Capital Humano para tener bien claros los regímenes sancionatorios que deben conocer las jefaturas para poder aplicar.

La Presidenta, Sra. Badilla López, agradece al Sr. Rodríguez Bogantes, pues le parece que su participación como líder de la Banca de Personas es fundamental para que se lleve a cabo este proceso y como se ha indicado, si bien la recomendación era una, se está llegando más lejos. Así pues, agradece por ese compromiso e inspiración que está dando a las demás áreas.

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes, agradece y señala que el Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, ha liderado esto, al igual que el Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández y el Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán, quienes tienen un papel fundamental. Reitera que se ha tratado de un trabajo en equipo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, indica que efectivamente se ha tratado de un trabajo muy importante y en equipo.

Para darse una idea, a nivel de confección de expedientes, se devolvía el 80% de la confección de esos expedientes a las áreas para que terminaran de hacer su trabajo y de ahí que se entró en un proceso de capacitación, de controles, de establecer quién lo hace, quién lo revisa y quién lo aprueba, un proceso de involucrar al gerente de la oficina, para que asumiera su responsabilidad.

Además, en el tema de alertas, hay plazos definidos los cuales se habían excedido y no se le estaba poniendo atención y esto se está corrigiendo. Así pues, esto ha sido un proceso de cambio importante y les ha brindado un esquema de trabajo que les brinda un éxito mayor y que elimina los reprocesos y con esto se mejora el proceso y la eficiencia.

Así pues, en la medida en la que esto ocurra, se liberan otros recursos para atender otras obligaciones y controles. Insiste en que el trabajo que se ha hecho es muy importante y sin duda es un trabajo en equipo que quiere resaltar, ya sea de las subgerencias, las bancas, oficinas, gerentes, jefes, así como el proceso de capacitación que hace la Dirección de Capital Humano.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, reafirma lo dicho en términos de las mejoras que se han venido haciendo, incluso desde el tema de gobernanza.

Menciona que obviamente se tiene a la Junta Directiva Nacional como el órgano mayor que aprueba políticas en estos temas y le corresponde cumplir con una serie de responsabilidades que están definidas en la normativa, así como el Comité de Cumplimiento, que es el órgano de apoyo, pero también se han conformado otros órganos, como lo es una comisión asesora que conformó el Sr. Rodríguez Calderón, la cual está liderada y coordinada por el Subgerente General de Negocios y en el que participan varias dependencias y jefaturas como responsables. Estos equipos de trabajo vienen a colaborar con todas las mejoras que requería este tema. En ese sentido considera que se va avanzando por la línea correcta.

Además, hay otra observación puntual sobre la recomendación 6 que se requiere trabajar para así evitar falsos positivos en los ROU mayores a \$10.000 en efectivo, cuando se dan situaciones que se debita el dinero de las cuentas en efectivo y se hacen operaciones adicionales también en efectivo, por lo que se generan falsos positivos que se deben reportar a la Sugef, pero realmente la transacción se podría hacer

de forma totalmente automatizada mediante un código transaccional que ya existe en el Banco. Indica que este tema se coordinará directamente.

Al ser las **diecinueve horas con treinta y cuatro minutos** finaliza su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

El Jefe del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, Sr. Carballo Quirós, menciona que será breve pues ya el Sr. Rodríguez Bogantes fue bastante claro sobre algunas cuestiones en las que se ha estado trabajando.

Indica que la recomendación asignada a ellos es que se discutiera con la Dirección de Banca de Personas y con las Divisiones Regionales el tema del incremento en la finalización de las relaciones comerciales con los clientes.

En este sentido, se procedió a hacer una sesión de trabajo con la Dirección de Banca de Personas. Menciona que hay algunos temas relacionados con procesos automatizados y de actualización a través de Tecnología de Información y hay otros que son manuales que son los que hacen ellos en el Servicio de Soporte Regional.

Indica que ellos localizan clientes, los notifican y hacen llamadas. Por ejemplo, a un cliente pueden llamarlo cuatro o cinco veces en términos de una semana y mandarle algunos correos electrónicos, para hacer el proceso de actualización efectivo.

Sin embargo, siempre se producen bloqueos de cuenta en el proceso y esa es la esencia de la discusión de ese tema. La conclusión a la que se llegó con las Divisiones Regionales tiene que ver con que hay dos grupos diferentes de bloqueos de cuentas, algunos que son controlables por el personal del Banco y otros que no lo son.

Así pues, hay muchas personas que vienen al Banco, se vinculan, hacen un crédito y ya no les interesa mantener esa relación por lo que no hay forma de que quieran actualizarse en un futuro.

Además, hay un 30% que corresponden a personas que no quieren actualizar su cédula de identidad. Es decir, normalmente personas adultas mayores, dejan vencer la cédula, no van a renovarla y es imposible actualizarlos, por lo que hay que bloquear esas cuentas.

Igualmente, existen adolescentes que reciben becas del Imas, Fonabe y otras instituciones que, cuando superan la mayoría de edad, ya no les interesa actualizar, lo que genera muchos bloqueos de cuentas.

Por otra parte, hay aspectos que son controlables por ellos, por lo que los cataloga como deficiencias en la gestión del dato o en el seguimiento de los procedimientos. Así pues, la conclusión que sacaron es que el tema debe mejorarse desde el punto de vista de formación, de cultura y de calidad del dato, como complemento a todo lo que se ha dicho.

Asimismo, se espera que con la implementación del CICAC el próximo año, se van a aumentar las fuentes de información para obtener datos de los clientes, lo que les podría ayudar a disminuir la cantidad de procesos manuales que se hacen, por lo que se tendrían más procesos automatizados.

Dicho esto, su plan de acción va en la dirección de trabajar el tema de la cultura de calidad del dato y la cultura de calidad del trabajo de los compañeros. Manifiesta que esto es algo que abordaron con los jefes regionales y lo acordaron de esa forma.

En este sentido, la idea es sesionar con los jefes regionales periódicamente, por lo menos una vez al mes y a veces lo están haciendo cada quince días, para discutir los resultados de los procesos relacionados con la Ley 7786 que gestionan ellos, relacionados con evaluaciones de cumplimiento, actualizaciones de datos, alertas y todos esos temas que realizan. Así pues, han sesionado con los jefes regionales, se les presentan los informes, se discuten los informes que se generan.

Indica que cuando se sacó a los técnicos de cumplimiento de las oficinas quedó algún vacío de información, por lo que se acordó capacitar con más intensidad a alguien dentro de la oficina comercial, que pueda servir como un mecanismo de consulta, para recobrar esa brecha que se generó.

Así pues, se está trabajando en esto con algunas áreas. Manifiesta que también tiene a cargo las evaluaciones de riesgo operativo y siempre les fue muy útil generar información para las oficinas del tipo de imágenes que se envían por correo con información de los errores comúnmente cometidos y temas de calidad del dato.

Menciona que esto se va a hacer a partir de noviembre y cómo se ha mencionado, los regionales quieren que se trabaje con la Oficialía de Cumplimiento en el tema de la ampliación de los tiempos de servicio que conocen.

Reitera que este es el plan de trabajo, que está enfocado en temas de calidad del dato y calidad de la gestión de las plataformas.

La Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Ana Victoria Monge Alfaro, menciona que la recomendación en atención de la División de Contratación Administrativa fue la recomendación número 7 y está asociado con el Sistema Integrado de Contratación Administrativa (SICA) que es el que controla y regula todo a manera interna en el Banco.

Específicamente, lo que fue requerido fue que la reportería que genere y resulte de interés para las revisiones de la Oficialía de Cumplimiento, tuviese toda la información suficiente para dichas revisiones, por lo que se hizo un complemento al sistema, de manera que dentro de la reportería se integren los datos que iban a ser remitidos a la Oficialía de Cumplimiento.

Además, considerando que esta herramienta emite reportería en formato pdf se les solicitó que se estableciera la posibilidad de que esta información pudiese ser trasladada en formato Excel, para una mayor facilidad de frente a las revisiones que realiza la Oficialía.

En relación con esos dos alcances, se tiene que ya el SICA fue adaptado técnicamente para que la reportería incluya todos los datos que la Oficialía requiere y lo que se tiene en proceso en este momento es la parte de conversión al formato Excel.

Menciona que de parte de Contratación Administrativa se hizo la gestión ante la Dirección de Tecnología de Información y se hizo el proceso formal para activar el análisis correspondiente, se tienen las historias de usuario aprobadas y demás y en este momento se encuentran en la parte 1, a cargo de la Dirección de Tecnología de Información, en la que ellos hacen todo el análisis y van a valorar de frente a las empresas que se tienen contratadas, los costos y demás para acudir al desarrollo correspondiente.

Así pues, has sido atendido lo relativo a SICA, en cuanto al contenido que debe establecerse en la reportería y se tendría pendiente la parte de la conversión de los datos en formato Excel.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, indica que sobre estas últimas recomendaciones no tiene comentario, pues se ha presentado de manera completa lo que corresponde.

Solamente, quiere solicitar que se valore incluir en el acuerdo el seguimiento a este plan, puede ser a noviembre de 2022 y un informe de cierre a principios del 2022. Recuerda que el planteamiento inicial es que las actividades se ejecutaran durante este 2021. Indica que esta solicitud es a efecto de que el Órgano de Dirección esté debidamente informado sobre lo que se hizo y los resultados.

La Presidenta, Sra. Badilla López, pregunta a la Administración si ven posible el seguimiento a mediados del próximo mes y el informe de cierre.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón, menciona que no ve ningún problema.

La Directora, Sra. Villegas Alvarado, manifiesta que el Comité de Cumplimiento le podría dar cumplimiento a esto, pero solicita que en lugar de a mediados de noviembre sea a finales de noviembre, por lo menos para que exista un plazo de un mes entero y presentar un informe en enero de cierre.

Comenta que esto lo dice pues el tiempo es muy corto como para que se puedan llevar resultados.

La Directora, Sra. Fernández Garita, manifiesta que de manera consolidada la Gerencia podría presentar el informe, pero se debe enviar de manera individual el seguimiento a la Oficialía.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, menciona que el informe sería para la Junta Directiva, salvo que esta designe al Comité de Cumplimiento para el seguimiento.

La Directora, Sra. Fernández Garita, menciona que el Comité puede dar seguimiento.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados, comenta, por otra parte, que, si bien el tiempo es reducido, ya el Plan de Acción está caminando desde que se formuló, por lo que él pensaba en un informe de seguimiento y uno de cierre.

La Presidenta, Sra. Badilla López, menciona que ya la Administración manifestó que podría hacerlo, por lo que le tomarán la palabra y esto es oportuno, pues realmente cuando se presentó el informe generó mucha inquietud y hay que reconocer el esfuerzo que ha hecho la Oficialía y la Administración para tomarlo, implementarlo y buscar todos los mecanismos necesarios para mitigar todas las brechas que se tenían.

Seguidamente mociona para:

1. Dar por recibido el oficio GGC-1249-2021, que contiene los oficios DIRG-0372-2021, SGN-2408-2021 y SGO-532-2021, donde se detallan las acciones efectuadas para atender las recomendaciones del informe de resultados de la gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Lo anterior en atención al acuerdo 688 de la sesión 5851.

2. Instruir a la Administración para que presente al Comité de Cumplimiento, a mediados de noviembre de 2021, el seguimiento de los planes para atender las recomendaciones del informe de resultados de la gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

3. Asimismo, a mediados de enero del 2022 deberá presentar al Comité de Cumplimiento el informe de cierre de los planes para atender las recomendaciones del informe de resultados de la gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Una vez analizado, el Comité de Cumplimiento elevará el informe de cierre a esta Junta Directiva.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio GGC-1249-2021, que contiene los oficios DIRG-0372-2021, SGN-2408-2021 y SGO-532-2021, donde se detallan las acciones efectuadas para atender las recomendaciones del informe de resultados de la gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Lo anterior en atención al acuerdo 688 de la sesión 5851.

2. Instruir a la Administración para que presente al Comité de Cumplimiento, a mediados de noviembre de 2021, el seguimiento de los planes para atender las recomendaciones del informe de resultados de la gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

3. Asimismo, a mediados de enero del 2022 deberá presentar al Comité de Cumplimiento el informe de cierre de los planes para atender las recomendaciones del informe de resultados de la gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Una vez analizado, el Comité de Cumplimiento elevará el informe de cierre a esta Junta Directiva.” (860)
(Ref.: Oficio GGC-1249-2021)

Al ser las diecinueve horas con cuarenta y ocho minutos finalizan su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados; la Jefa del Área de Gestión y Análisis de Compras, Sra. Ana Victoria Monge Alfaro; el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán; el Jefe del Área Centro de Servicio de Soporte Regional, Sr. Mauricio Carballo Quirós; la Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Sandra Castillo Villarreal; la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, y el Director de Banca de Personas, Sr. Víctor Rodríguez Bogantes.

ARTÍCULO 18

La Presidenta, Sra. Badilla López, mociona para:

Dejar pendiente, para una próxima sesión, el punto 8.4.2 de la agenda de la sesión 5868: Oficio GGC-1343-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRG-410-2021, de la Dirección de Gestión, que

presenta el cronograma de atención al acuerdo JDN-5857-Acd-724-2021-Art-12, específicamente el informe *Desempeño del proceso de gestión de la calidad*.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dejar pendiente, para una próxima sesión, el punto 8.4.2 de la agenda de la sesión 5868: Oficio GGC-1343-2021, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRG-410-2021, de la Dirección de Gestión, que presenta el cronograma de atención al acuerdo JDN-5857-Acd-724-2021-Art-12, específicamente el informe *Desempeño del proceso de gestión de la calidad*”. (861)

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

Sra. Grace Badilla López
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General