

## SESIÓN ORDINARIA 6083

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL OCHENTA Y TRES** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA MINUTOS DEL MARTES VEINTISIETE DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Iliana González Cordero, la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón, el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Shirley González Mora y la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

Además, asistieron: la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega, el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez, el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, 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.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** da la bienvenida a los presentes y comprueba el cuórum. Seguidamente, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

2.1. Aprobación del acta de la sesión 6081.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento informa sobre la atención de las recomendaciones pendientes del informe de la Oficialía de Cumplimiento del II semestre del 2021, respecto a la prevención en el Banco Popular de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, y recomienda cerrar el inciso 3 del acuerdo JDN-5905-Acd-238-2022-Art-11, referente al seguimiento solicitado por el Comité sobre los avances del plan de acción respectivo. (Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-37-2024-Art-6)

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, brinda respuesta al oficio U-15-2024 suscrito por el Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, secretario general de Unprobanpo, mediante el cual solicita a la gerencia que ordene una investigación administrativa en contra de los funcionarios que han participado en la tramitación de algunos concursos. (Ref.: oficio GGC-246-2024)

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, responde al Sr. Juan Carlos Chávez Araya, secretario general de Sibanco, en relación con la circular sobre la negociación de la convención colectiva y propone una sesión de trabajo para el 19 de marzo de 2024. (Ref.: oficio GGC-244-2024)

3.4.- El Sr. Lenin Hernández Navas, presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, solicita audiencia al Sr. Manuel González Cabezas, auditor interno, en relación con el Reporte de evaluación de idoneidad de las juntas directivas, sus miembros y altas gerencias 2023, realizado por la firma KPMG. (Ref.: oficio ATT-053-2024)

4.- Asuntos de Presidencia.

4.1.- Propuesta de calendario del mes de marzo 2024.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.1.2.- El Sr. Lenin Hernández Navas, presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, solicita dos requerimientos a la Gerencia General Corporativa. (Ref.: acuerdo 9-722-2024 y oficio GGC-228-2024)

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo

Comité Corporativo de Cumplimiento.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe del segundo semestre del 2023 sobre los principales resultados respecto a la exposición del Banco Popular y de Desarrollo Comunal a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. (Ref.: acuerdo CCC-02-ACD-27-2024-Art-12)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento informa sobre los resultados efectivos de la capacitación realizada al personal de la primera línea de defensa en comparación con la gestión activa que están haciendo las áreas para reducir las inconsistencias o errores en la aplicación de los procedimientos relacionados con la prevención de la legitimación de capitales y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDN-5989-Acd-401-2023-Art-8. (Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-38-2024-Art-7)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe trimestral al mes de diciembre del 2023 sobre los resultados obtenidos en la ejecución del plan de acción propuesto para atender la recomendación 2 del informe del segundo semestre del 2022 de la Oficialía de Cumplimiento, respecto a la prevención y exposición del Banco a los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. (Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-39-2024-Art-8)

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.3.4.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, para aprobación, el Plan de Trabajo para el 2024. En cumplimiento del artículo n.º 22 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: acuerdo CPBS-3-ACD-16-2024-Art-2)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el "Informe de Patrocinios del II Semestre de 2023", el cual contiene la información de los patrocinios otorgados y la inversión realizada para el periodo. (Ref.: oficio GGC-0041-2024)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para aprobación, la actualización del Cuadro de Mando Integral de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. (Ref.: oficio GGC-215-2024)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con el orden del día.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.º 6083 de la Junta Directiva Nacional, celebrada el martes 27 de febrero de 2024". (173)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 2**

2.1. Aprobación del acta de la sesión 6081.

**El asesor legal de la Junta Directiva Nacional Sr. León Blanco** menciona que en esta acta 6081 se aprobó el plan de acción en atención del oficio de la Sugef SGF-336-2024. Previo a eso, había un acuerdo asignado a él en relación con ese mismo tema, pero en el acuerdo no se incluyó esa referencia para darlo por atendido, por lo cual solicita respetuosamente que en el acta se incluya la atención de ese acuerdo.

**El director Sr. Espinoza Guido** consulta si ese acuerdo fue tomado en firme.

**El asesor legal de la Junta Directiva Nacional Sr. León Blanco** responde afirmativamente.

**El director Sr. Espinoza Guido** indica que entonces se estaría cambiando.

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** observa que sería mejor tomar un acuerdo aparte para ello, para no tocar el acuerdo tomado en firme en la sesión 6081.

**El director Sr. Espinoza Guido** entiende que sería un acuerdo adicional, pero consulta en qué beneficia tomarlo.

**El asesor legal de la Junta Directiva Nacional Sr. León Blanco** explica que él tenía asignado un acuerdo para realizar el análisis del tema de idoneidad y específicamente del informe de KPMG, pero como luego llegó la respuesta de la Sugef y se hizo un análisis completo de ambos informes en un solo documento, ese acuerdo tomado inicialmente quedaría sin atender a falta de que esta Junta Directiva lo dé por atendido mediante acuerdo.

La propuesta de acuerdo es la siguiente:

*Una vez aprobado el plan de acción para atender lo solicitado en el oficio de Sugef SGF-336-2024, dar por atendido el inciso 4 del acuerdo JDN-6071-1500-2023, que indica:*

*Solicitar al asesor legal de la Junta Directiva Nacional Sr. Juan Luis León Blanco que prepare un informe para el cierre de enero de 2024 en el cual se detalle las acciones correctivas individuales y conjuntas por implementar por parte de la Junta Directiva Nacional, en su calidad de Asamblea de Accionistas, para los hallazgos identificados como subsanables y no subsanables en atención del numeral VII del Anexo I, Documentación sobre evaluación de idoneidad de acuerdo con el Acuerdo Conassif 15-22.*

**El director Sr. Espinoza Guido** señala que con ese nuevo acuerdo se daría por atendido el acuerdo asignado al Sr. León Blanco para que se cierre en el CAR.

**El asesor legal de la Junta Directiva Nacional Sr. León Blanco** responde que así es, pero él no lo indicó expresamente en la sesión 6081 cuando se conoció ese tema.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** mociona para aprobar el acta 6081 con la enmienda solicitada por el Sr. León Blanco y en firme.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la aprobación del acta con esa enmienda y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Una vez aprobado el plan de acción para atender lo solicitado en el oficio SGF-0336-2024 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, dar por atendido el inciso 4 del acuerdo JDN-6071-Acd-1500-2023-Art-28, que indica:**

**4. Solicitar al asesor legal de esta Junta Directiva preparar un informe, para el cierre de enero de 2024, en cual se detallen las acciones correctivas individuales y conjuntas por implementar por parte de la Junta Directiva Nacional en su calidad de Asamblea de Accionistas, para los hallazgos identificados como subsanables y no subsanables, en atención al numeral 7 del Anexo I ‘Documentación sobre evaluación de idoneidad’ del Acuerdo CONASSIF 15-22”. (174)**

**ACUERDO FIRME.**

Asimismo, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar, con la observación realizada, el acta de la sesión ordinaria 6081, celebrada el martes 20 de febrero del 2024, declarando confidencial el artículo 16”. (175)**

**ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 3**

3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento informa sobre la atención de las recomendaciones pendientes del informe de la Oficialía de Cumplimiento del II semestre del año 2021, respecto a la prevención en el Banco Popular de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, y recomienda cerrar el inciso 3 del acuerdo JDN-5905-Acd-238-2022-Art-11, referente al seguimiento solicitado por el Comité sobre los avances del plan de acción respectivo. (Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-37-2024-Art-6)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz menciona que la propuesta es dar por conocida la atención brindada y dar por atendido el inciso 3 del acuerdo JDN-5905-Acd-238-2022-Art-11.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocida la atención de las recomendaciones pendientes del informe de la Oficialía de Cumplimiento del II semestre del 2021 respecto a la prevención en el Banco Popular de los riesgos de LC/FT/FPADM, así como el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.**

**2. Dar por cerrado el inciso 3 de su acuerdo JDN-5905-Acd-238-2022-Art-11, referente al seguimiento solicitado al Comité Corporativo de Cumplimiento sobre los avances del respectivo plan de acción”.** (176)  
(Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-37-2024-Art-6)

## ACUERDO FIRME

### ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, brinda respuesta al oficio U-15-2024 suscrito por el Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, secretario general de Unprobanpo mediante el cual solicita a la gerencia que ordene una investigación administrativa en contra de los funcionarios que han participado en la tramitación de algunos concursos. (Ref.: oficio GGC-246-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz indica que aquí está la respuesta de la Gerencia General Corporativa y la propuesta es darla por recibida.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocida la respuesta que la Gerencia General Corporativa brinda al oficio U-15-2024, suscrito por secretario general de Unprobanpo Sr. Carlos Manuel Vega Bolaños, mediante el cual solicitaba a esa Gerencia que ordenara una investigación administrativa en contra de los funcionarios que han participado en la tramitación de algunos concursos”.**  
(177)  
(Ref.: oficio GGC-246-2024)

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 5

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, responde al Sr. Juan Carlos Chávez Araya, secretario general de Sibanco, en relación con la circular sobre la negociación de la convención colectiva y propone una sesión de trabajo para el 19 de marzo de 2024. (Ref.: oficio GGC-244-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz indica que la propuesta es dar por conocida esta respuesta de la Gerencia General Corporativa.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocida la respuesta que la Gerencia General Corporativa brinda al secretario general de Sibanco Sr. Juan Carlos Chávez Araya, en cuanto a la negociación de la Convención Colectiva y su propuesta de una sesión de trabajo programada para el 19 de marzo de 2024”.** (178)  
(Ref.: oficio GGC-244-2024)

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 6

3.4.- El Sr. Lenín Hernández Navas, presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, solicita audiencia al Sr. Manuel González Cabezas, auditor interno, en relación con el reporte de evaluación de idoneidad de las juntas directivas, sus miembros y altas gerencias 2023, realizado por la firma KPMG. (Ref.: oficio ATT-053-2024)

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** expresa que la propuesta es dar por conocida esta nota del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocida la solicitud de audiencia requerida por parte del presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras Sr. Lenin Hernández Navas al auditor interno, Sr. Manuel González Cabezas para intercambiar criterios en cuanto al Informe de la firma consultora KPMG en noviembre pasado”. (179)**  
(Ref.: oficio ATT-053-2024)

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 7**

4.- Asuntos de Presidencia.

4.1.- Propuesta de calendario del mes de marzo 2024.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que a esta propuesta de calendario le está agregando dos sesiones virtuales para lunes 25 y martes 26 de marzo, en Semana Santa.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el calendario de las sesiones programadas para marzo de 2024 de las juntas directivas, comités y comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (180)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 8**

4.- Asuntos de Presidencia.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** manifiesta que desea que el vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lea una carta de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que es cortita, y él tiene una propuesta.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** procede con la lectura de la carta:

*Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras  
27 de febrero de 2024  
ATTBP-73-2024*

*Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
Presidente  
Junta Directiva Nacional*

*Estimado señor:*

*De conformidad con lo establecido en el artículo 14 bis de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el martes 5 de marzo a las 8:00 a. m. (primera convocatoria) se realizará la sesión plenaria extraordinaria número 65 de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras en el auditorio del Centro de Investigación en Ciencias del Mar y Limnología, ubicado en las instalaciones de la Universidad de Costa Rica.*

*En los últimos años, el área de notariado institucional nos ha brindado el apoyo para levantar el acta notarial en las sesiones plenarias, razón por la cual solicitamos la interposición de sus buenos oficios para que dicha instancia administrativa asigne a un funcionario para que atienda dicho requerimiento.*

Agradezco su colaboración.

Se suscribe cordialmente,

Lenín Hernández Navas  
Presidente del Directorio Nacional

La propuesta de acuerdo es la siguiente:

1. Dar por recibido el oficio ATTBP-73-2024 del 27 de febrero de 2024, suscrito por el Sr. Lenín Hernández Navas, Presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. En dicho documento se solicita la asignación de un funcionario de la Dirección Jurídica para desempeñar el papel de notario institucional durante la sesión plenaria extraordinaria programada para el 5 de marzo del año 2024.

2. Se instruye a la Administración para que dentro del marco de sus competencias y en apego al ordenamiento jurídico, proceda a atender la solicitud del Directorio Nacional según corresponde.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja indica que todos los directores están de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el oficio ATT-73-2024 del 27 de febrero de 2024, suscrito por el señor Lenin Hernández Navas, presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. En dicho documento se solicita la asignación de un funcionario del área de la Dirección Jurídica para desempeñar el papel de Notario Institucional durante la Sesión Plenaria Extraordinaria programada para el 5 de marzo de 2024.**

**2. Instruir a la Administración para que, dentro del marco de sus competencias y en apego al ordenamiento jurídico, proceda a atender la solicitud del Directorio Nacional, según corresponda”.** (181)

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 9**

4.- Asuntos de Presidencia.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y ocho minutos** ingresa a la sala la directora a. i. de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas y se retira momentáneamente la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

El **presidente Sr. Sánchez Sibaja** menciona que se tiene ya la nómina del director para la Junta Directiva de Popular Pensiones, a la cual se llegó después de una ardua depuración, ya que todos los candidatos eran muy buenos.

El **vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** comenta que, una vez que renunció un director en la Junta Directiva de la Operadora de Pensiones, se procedió a solicitar a los candidatos que habían participado en el proceso previo que indicaran si todavía tenían interés en participar y, de ser así, que actualizaran su currículo. En esa primera etapa, el Comité conoció y perdió a muchos candidatos porque el proceso coincidió con todo el tema mediático de idoneidad.

Posteriormente, el Comité Corporativo de Nominaciones devolvió el tema para hacer otro esfuerzo para identificar candidatos y el resultado es el siguiente.

La **directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas** expresa que se hizo un análisis de todos los participantes, con las dificultades que indicó el vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano, porque cuando se empezó a solicitar la documentación de la idoneidad fue cuando se publicó en la prensa una situación relacionada y muchas personas se echaron para atrás, aunque había perfiles muy interesantes. A pesar de ello, se logró un total de 12 personas para evaluar y finalmente quedaron solamente estas cuatro personas que cumplen con todos los requisitos.

El Sr. Arturo Baltodano Baltodano es contador público, quien tiene el tiempo requerido en experiencia en actividades relacionadas con dirección y administración, está incorporado al colegio correspondiente, cumple con todo lo que establece el Acuerdo CONSASSIF 15-22 y también con el cumplimiento de la Ley 7786 y todo lo de seguridad. Se le aplicó la evaluación de competencias y añade que ella incorporó una línea adicional por la edad de los candidatos, para conocer a qué se dedican actualmente.

El Sr. Luis Roberto Ramírez Vega es economista con énfasis en Banca y Mercado de Capitales, cumple con todo lo que se solicitó, tiene experiencia en Banca y en Banca para el Desarrollo.

El Sr. Fernando Sánchez Matarrita también es economista y reitera que todas estas cuatro personas superaron todos los filtros. Recuerda que el Sr. Sánchez Matarrita ya fue director de la Junta Directiva de Popular Pensiones en otro periodo.

El Sr. Rodrigo Montero Retana es actualmente un empleado activo de Popular Pensiones y ya se revisó si había alguna restricción para que pudiera participar, pero no la hay. La única condición es que no puede ejercer los dos puestos, sino que debe renunciar como empleado de la Operadora.

**La directora Sra. González Cordero** consulta si el Sr. Rodrigo Montero Retana es la persona que renunció en Popular Seguros y todavía tiene un proceso pendiente.

**La directora a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas** responde que no se encontró que tuviera algún proceso pendiente con Popular Seguros, pero sí trabajó allí.

Puntualiza que esas son las cuatro personas que cumplieron todos los ciclos y que llegaron hasta este último punto.

**El director Sr. Espinoza Guido** consulta cuál es la recomendación del Comité.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** destaca que el primer enfoque del Comité fue garantizar que se cumpliera con la normativa de idoneidad y, una vez hecho esto, de los 12 candidatos que pasaron los filtros, estos son los cuatro que cumplen todos los ítems. Indica que el Comité no emitió una recomendación, pero su preferencia está entre el Sr. Luis Roberto Ramírez Vega y el Sr. Fernando Sánchez Matarrita. Sin embargo, había algún tipo de inclinación por el Sr. Luis Roberto Ramírez Vega, pero de manera transparente lo expone ante este foro para su consideración.

Al ser las **diecisiete horas con seis minutos** inicia un receso.

Reinicia la sesión al ser las **diecisiete horas con trece minutos**.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** indica que ella conoce al Sr. Luis Roberto Ramírez, quien es colega economista y comparte con ella una generación parecida. Trabajó con él en algún momento en el Sistema de Banca para el Desarrollo, pero no sabía que él estaba participando en este proceso de Popular Pensiones. Comenta que el Sr. Luis Roberto Ramírez es ordenado y recuerda que hacía unos informes muy interesantes sobre la Asamblea Legislativa; conoce muy bien el manejo político; es economista, pero también tiene un mapeo de todo el Sistema Financiero Nacional en muy diversos temas, por lo cual puede hacer grandes aportes para la Junta Directiva de Popular Pensiones, aunque también aprenderá mucho.

Enfatiza que el Sr. Luis Roberto Ramírez posee las capacidades técnicas y ahora que se está hablando de la asignación estratégica de activos en el plan de saneamiento de Popular Pensiones, considera que él tiene las capacidades técnicas para entender todo el tema de las inversiones en Bolsa, ya que es un economista que se va a poder desenvolver con facilidad.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** manifiesta que él también se inclina por el candidato Sr. Luis Roberto Ramírez Vega, pero el Comité no quiso recomendar uno o dos, sino que presenta a los cuatro candidatos para someterlos a la consideración de esta Junta Directiva Nacional. Aclara que si hubiera diez personas más con idoneidad que no estuvieran en esta lista, esta Junta Directiva Nacional tiene la potestad de escoger uno de ellos, ya que no necesariamente la recomendación del Comité es vinculante, excepto en temas de legalidad.

Menciona que la votación se puede hacer a viva voz o mediante papeleta.

**El director Sr. Espinoza Guido** externa que, al no tener mayores elementos de evaluación de los candidatos, sobre todo elementos de orden cuantitativo como pruebas y cualitativo como una entrevista, lo cual le parece que no es usual para escoger a los miembros de las juntas directivas de las subsidiarias, es válido decir también que se apegaría al juicio de los expertos, que son los integrantes del Comité y de la dirección de Capital Humano, y sobre todo el apoyo del Sr. Navarro Ceciliano como presidente de Popular Pensiones.

Le parece que sí hay que darle un trato rápido a esta integración para que la Junta Directiva de la Operadora pueda volverse a constituir y atender los problemas que tanto precisan. Por tanto, se puede contar con su voto para la persona recomendada, que es el Sr. Luis Roberto Ramírez Vega.

Indica que no conoce a ninguno de los cuatro candidatos, lo cual le obliga a atender las recomendaciones de los que sí los conocen.

**La directora Sra. González Cordero** manifiesta que los va a apoyar, porque se trata del equipo de trabajo de la Junta Directiva de Popular Pensiones y es muy agradable poder tener un espacio de escogencia. El Sr. Arturo Baltodano Baltodano es una excelente persona, escudriña, estudia y revisa con detalle las actas, y es un experto en impuestos y en contabilidad. Le alegra que forme parte de los candidatos y ella no lo conocía previamente, sino hasta que llegó a la Junta Directiva de Popular Seguros y el tiempo que estuvo aportó en todo momento.

Sin embargo, apoya con su voto para el Sr. Luis Roberto Ramírez Vega.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** hace constar que la directora Sra. Solano Brenes se retiró de la sala en atención del conflicto de interés que ha declarado y que pronto dejará de existir.

Indica que los seis directores presentes están de acuerdo con el nombramiento del Sr. Luis Roberto Ramírez Vega como director de la Junta Directiva de Popular Pensiones y en firme.

**El director Sr. Espinoza Guido** recuerda que este acuerdo debe tomarse como Asamblea de Accionistas de Popular Pensiones.

La Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y 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 de los presentes:

**“UNO.** En virtud de la renuncia presentada, revocar a partir del veintiocho de febrero del dos mil veinticuatro el nombramiento como miembro de la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, para el periodo que concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro al señor: Marcos Arce Cerdas, divorciado, portador de la cédula de identidad nueve-cero setenta y cinco-seiscientos sesenta y cinco, licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública y licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, vecino de Alajuela, San Carlos, Ciudad Quesada, San Gerardo, de la entrada principal de la escuela de San Gerardo cincuenta metros sur, cincuenta metros este y cincuenta metros sur, casa de una planta a mano derecha, en el cargo de VOCAL UNO.

**DOS.** Se acuerda designar como miembro de la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima a partir del veintiocho de febrero del dos mil veinticuatro para completar el periodo que concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro, al señor: Luis Roberto Ramírez Vega, casado, portador de la cédula de identidad uno-mil ciento treinta y cinco-cero novecientos setenta y nueve, máster en Economía con énfasis en Banca y Mercado de Capitales, vecino de Heredia, de la iglesia católica de Barrantes de Flores doscientos metros norte, segunda casa a mano derecha, en el cargo de VOCAL UNO. Presente el designado, acepta el cargo y jura su fiel cumplimiento.

**TRES.** Se comisiona al Presidente de la Junta Directiva Nacional, Órgano que tiene las atribuciones de Asamblea de Accionistas de esta Sociedad, para que asiente estos acuerdos en el Libro de Actas de Asamblea General de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, así como para que comparezca ante Notario Institucional, a fin de solicitar la protocolización en lo conducente del acta correspondiente a esta Asamblea para su inscripción en el Registro Nacional.

**CUATRO.** Solicitar a la Secretaría de la Junta Directiva que comunique en forma oportuna y por escrito este acuerdo a quienes corresponda.

**CINCO.** Solicitar a la Administración de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A. que genere en forma oportuna el comunicado de este acuerdo a quien corresponda.

Lo anterior, en cumplimiento del artículo 16 del Acuerdo CONASSIF 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula séptima del Pacto Constitutivo de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A.”. (182)

#### **ACUERDO FIRME.**

**El director Sr. Espinoza Guido** consulta si hace falta algún acuerdo que solicite la comunicación de este nombramiento a la Sociedad o como hecho relevante.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** sugiere que el inciso 2 del acuerdo consista en solicitar que se comunique el acuerdo a Popular Pensiones.



Al ser las **diecisiete horas con dieciocho minutos** se retira la directora a. i. de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas y reingresa la directora Sra. Solano Brenes.

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** menciona que la versión final del acuerdo es mucho más elaborada, porque incluye el puesto de la persona, el plazo de nombramiento, sus calidades, etc.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que su nombramiento es por lo que resta del periodo como ha sido para todos los directores presentes.

Asimismo, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y 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:

**“Designar a los señores Adriana Céspedes Camacho y Luis Roberto Ramírez Vega como Directores Independientes de la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A.”. (183)**

#### **ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 10**

5.- Asuntos de Directores.

**La directora Sra. González Cordero** manifiesta que hoy devolverá el teléfono que le brindó el Banco Popular porque al fin obtuvo la autorización para trasladar el número a su teléfono personal. Comenta que muchos de los presentes no utilizan el teléfono que da el Banco y se trata de una mensualidad que constituye un costo totalmente hundido. Por tanto, propone que se haga un estudio para que el director o gerente que guste pueda entregar el teléfono institucional y que se le dé un subsidio para el costo del pago mensual de su teléfono personal, porque en este sí se consume muchísimos datos para atender las obligaciones de esta Junta Directiva.

Sugiere que el asesor legal de la Junta Directiva Nacional Sr. León Blanco investigue si esto es posible, porque sabe que por reglamento está establecido que el Banco otorga un teléfono para uso de los directores de la Junta Directiva Nacional y el gasto de comprar un iPhone del año es altísimo. Comenta que ahora les dan un iPhone usado y ella ha tenido que soportar llamadas de cobradores y de personas extrañas. Considera que todas esas situaciones son una falta de estilo y de practicidad para este Banco y para esta Junta Directiva Nacional. Lo deja constando en actas porque le da pena.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** expresa que él tampoco usa ese teléfono, de manera que la moción sería instruir a la Administración para que haga el estudio respectivo y presente una propuesta.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la moción y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Instruir a la Administración para que presente un estudio sobre la viabilidad de que los directores de esta Junta Directiva Nacional, que así lo deseen, devuelvan los teléfonos que les fueron asignados por el Banco Popular y, en su lugar, que se les brinde un subsidio a los teléfonos personales que usan los directores”.** (184)

#### **ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 11**

Asuntos de Gerencia

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** señala que algunas personas de la Administración están ansiosas con respecto a la presentación de los estados financieros de enero, pues ya es 27 de febrero y no ha sido posible presentarlos, porque entró en vigencia el Acuerdo SUGEF 14-21, lo cual generó cambios en materia contable, tal vez, ahora, el subgerente general de operaciones pueda referirse, y el regulador dio prórrogas para los reportes para todos, según el oficio SFG-0369-2024 y un oficio público que recibieron, porque todos los bancos están exactamente en la misma condición.

Según lo comentó el Director Corporativo Financiero, el regulador dio una prórroga a partir del 14 de febrero para los reportes y el 15 y 16 para otros. Además, se está realizando un trabajo extraordinario con la información que viajó en los archivos XML, por esta razón se llevará mañana al ALCO y después procederá a enviarse a este cuerpo colegiado.

Asegura que no volverá a suceder, pues es un momento de acomodo, pero por esa razón es por la que no han venido los estados financieros a esta Junta Directiva.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** sostiene que ellos están revisando el calendario y determinaron que obedeció a factores externos el atraso, al cambiar de la normativa SUGEF 1-05 a la SUGEF 14-21.

Informa, pues, que la semana pasada fue exitoso el envío de la información de cartera crediticia, que era un dato muy importante.

**El director Sr. Espinoza Guido** consulta si se pudiera adelantar el resultado.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** indica que el resultado es de ₡1.835.000.000, pero el aporte de ₡800.000.000 es de las Subsidiarias. El crecimiento de la cartera fue enorme, nunca visto en enero, pero no dio para que el cambio de la normativa SUGEF 1-05 a la SUGEF 14-21 no golpeará.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** acota que eso es atípico también.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** confirma que todos los bancos se vieron afectados.

**La directora Sra. Palomo Leitón** pregunta cuál es el resultado excluyendo ese cambio.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** contesta que el gasto por estimación fue por más de ₡6.000.000.000 y el Banco Popular absorbió ₡3.600.000.000.

Agrega que la estimación adicional que tenían compensó un poco, pero la disminución de la estimación estructural fue trasladada a la estimación contracíclica, la cual tiene en este momento el 60% que debe tener dentro de cuatro años.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** advierte que la normativa pide 25%, 50%, 75% y 100%, de hecho, todos los bancos están en una interpretación que dio la Sugef de que las cooperativas, ni ningún banco público o privado pueden dar compensaciones o bonos de ningún tipo hasta que no tenga el 100%.

Una interpretación de los bancos es si ya cumplieron con el 25% podían darlos, pero la Sugef dijo que no, que hasta que tuvieran el 100%, pero no se sabe si es el 100% del 25%. Toda la materia legal está en un limbo, pero esta condición del regulador está afectando a todos los bancos.

**El director Sr. Espinoza Guido** tiene claro, entonces, que están atrasados con la presentación de los estados financieros en el Comité Corporativo de Auditoría.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** afirma que mañana los ven en el ALCO y los suben el martes.

**El director Sr. Espinoza Guido** pregunta si no se han enviado todavía a la Sugef.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** responde que a la Sugef sí.

**El director Sr. Espinoza Guido** consulta por cuál fue el tiempo máximo que dio la Sugef.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** contesta que para los estados financieros el 14 de febrero y la información adicional, que es relativa a la cartera, el 16 de febrero.

**El director Sr. Espinoza Guido** confirma que lo normal es el 5 del mes.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** indica que el periodo es de 5 días hábiles.

**La directora Sra. Palomo Leitón** advierte que sería bueno que cuando hagan la presentación se separe esas partidas especiales, para que el comparativo contra el presupuesto sea homólogo, es decir, que no deban estar preguntando por los resultados.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** comenta que, dados los resultados del mes de enero, hay muchas iniciativas de contención del gasto, puesto que ellos conocen los estados financieros y las iniciativas de incrementos de cartera, comisiones y otros, pero eso es justamente lo que ha motivado las directrices de contención del gasto.

**La directora Sra. González Mora**, en relación con el mismo tema, agrega a la solicitud de la señora Clemencia, que lo valioso, ya que conocen el resultado, serán las causas y las medidas que se van a tomar y, sobre todo, cómo les está yendo en febrero y cómo van a superar

ese bache que está quedando en proyección con las proyecciones para enero. Entonces, lo mejor es ver hacia adelante en la estrategia, pues ya casi empieza marzo y, prácticamente, llevan un trimestre. Entonces, que se agregue a ese análisis la visión hacia adelante.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** constata que las acciones, por ejemplo, el tarifario para ingresos por comisiones se implementó manualmente a partir del 1° de febrero y van a monitorear cómo cierra el mes. Además, para los inventarios, esta Junta Directiva aprobó plazas para sacar las “pegas” que tenían en Soporte, lo cual se implementó el 1° de febrero y ya parece que los tiempos de espera han bajado, pero siguen teniendo los mismos problemas estructurales, sistemas, vinculación; todo lo que han ido a ver a las agencias sigue siendo un tema de cambio, pero sí se van a traer las acciones.

**La directora Sra. González Mora** señala que es para ver cómo llegan a ese resultado neto de ₡35.000 millones, que es lo que, al final, aporta el Banco Popular, es decir, cuál fue la utilidad operativa bruta, qué se dedujo, cuáles fueron las estimaciones para ver cómo llegan ahí y que la Administración les comenten cómo se orientan en lo que resta del ejercicio.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** comenta que se están adelantando poquitos, pero desea solicitar que en la presentación de los estados financieros se abra el espacio para que se pueda entender el efecto de la transición de la normativa SUGEF 1-05 a la SUGEF 14-22, porque él cree que ahí está el meollo del asunto, en tanto que es un evento extraordinario que va a opacar un resultado atípico de enero y valdría mucho la pena comprenderlo.

## ARTÍCULO 12

Asuntos de Directores

**La directora Sra. Palomo Leitón** comenta que el viernes pasado la ABC dio el curso sobre la normativa SUGEF 23-23, planes de recuperación y planes de resolución, lo cual es muy atinado a lo que esta institución está viviendo.

En esa capacitación participaron 32 personas de todos los bancos y de las preguntas pudo percibir que varios están en el mismo proceso que el Banco Popular, casualmente, y ella consultó sobre la participación de la Auditoría Interna en este proceso de respuesta que están gestionando y la explicación que recibió es que la Auditoría Interna participa de principio a fin en las diferentes etapas como un ente que va a estar vigilando que los procesos se estén dando de acuerdo con el plan que estableció la Administración; no diciendo cómo se deben hacer las cosas, ni opinando si el indicador o los tiempos propuestos no son apropiados, sino vigilando o auditando que, si dijeron que se iba a cumplir en tal fecha, se logre y, si hay desviaciones con respecto del plan, debe comunicárselas a esta Junta Directiva Nacional en el momento.

Entonces, hace esto de conocimiento de todos los presentes, porque le pareció vital que sepan cuál es el rol de la Auditoría Interna, dado que es un brazo de apoyo para esta Junta Directiva. esto lo conversó con la Gerente General Corporativa y quiere que sepan que ese es el criterio sobre los planes de recuperación, igualmente, van a tener una capacitación, pero es importante que todos, incluida ella, estén enterados de cuál sería el rol de la Auditoría Interna en esto.

## ARTÍCULO 13

8.1.2.- El Sr. Lenin Hernández Navas, presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, solicita dos requerimientos a la Gerencia General Corporativa. (Ref.: acuerdo 9-722-2024 y GGC-228-2024)

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** lee la propuesta de acuerdo:

*1. Dar por recibido el oficio GGC-028-2024 del 14 de febrero del 2024, mediante el cual se remiten los oficios ATT-050-2024 y el Acuerdo 9-722-2024, los cuales hacen referencia a la celebración de la Sesión Plenaria Extraordinaria Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

*2. Que por existir oficialmente una convocatoria en un diario de circulación nacional para la celebración de la Sesión Plenaria Extraordinaria Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el Auditorio CIMAR, Universidad de Costa Rica, en San Pedro de Montes de Oca, para el próximo 5 de marzo del 2024 y en la cual la Administración del Banco no ha procedido a incurrir en gastos de carácter operativo para la realización de dicho evento, este Órgano de Dirección considera innecesario referirse al tema sometido a conocimiento.*

*3. Instruir a la Administración para de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico proceda de conformidad con el análisis de los requerimientos solicitados.*

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita a los presentes manifestar si están a favor levantando su mano.

Todas las personas que conforman la Junta Directiva Nacional manifiestan que están de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el oficio GGC-028-2024 del 14 de febrero del 2024, mediante el cual se remiten los oficios ATT-050-2024 y el Acuerdo 9-722-2024, los cuales hacen referencia a la celebración de la Sesión Plenaria Extraordinaria Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**2. Que por existir oficialmente una convocatoria en un diario de circulación nacional para la celebración de la Sesión Plenaria Extraordinaria Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el Auditorio CIMAR, Universidad de Costa Rica, en San Pedro de Montes de Oca, para el próximo 5 de marzo del 2024 y en la cual la Administración del Banco no ha procedido a incurrir en gastos de carácter operativo para la realización de dicho evento, este Órgano de Dirección considera innecesario referirse al tema sometido a conocimiento.**

**3. Instruir a la Administración para de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico proceda de conformidad con el análisis de los requerimientos solicitados”. (185)**  
(Ref.: acuerdo 9-722-2024 y GGC-228-2024)

## **ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 14**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe del segundo semestre del 2023 sobre los principales resultados respecto a la exposición del Banco Popular y de Desarrollo Comunal a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. (Ref.: acuerdo CCC-02-ACD-27-2024-Art-12)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y siete minutos**, se une virtualmente el oficial de Cumplimiento Sr. Hernando Monge Granados.

**El oficial de Cumplimiento Sr. Monge Granados** indica que esta es la presentación del informe del segundo semestre del Banco Popular sobre la exposición a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y demás delitos.

Recuerda que en el artículo 19 del Acuerdo CONASSIF 12-21 se establecen las funciones de la Oficialía de Cumplimiento, cuyo inciso g solicita que al menos cada seis meses se presente un informe a la Junta Directiva, al Comité Corporativo de Cumplimiento y a la alta gerencia, de modo que este informe que presentará atiende esto.

El documento está agendado, fue analizado con detalle en el Comité Corporativo de Cumplimiento en su momento, por lo que se referirá a los aspectos relevantes, de hecho, seleccionó cinco temas para esta presentación, el primero de los cuales tiene que ver con los riesgos existentes en el servicio VISA Direct; el segundo, con inconsistencias en la política Conozca a su cliente; el tercero, inconsistencias en la justificación del origen de los fondos en los bienes adjudicados vendidos; el cuarto, los resultados en la atención de alertas transaccionales y, quinto, los requerimientos tecnológicos en proceso.

Recuerda que este servicio está asociado con transferencias de tarjeta a tarjeta y existe, no solamente en el ámbito nacional, sino también en el ámbito internacional. Ciertamente, en el ámbito nacional es un tema que está totalmente controlado; es la primera línea que se señala. Igualmente, existe una parte de las transacciones de la que se conocen los tipos de movimientos, pero hay un segmento que es de alrededor de un 10% o un 11% en el segundo semestre y que fue de un 6% en el primer semestre donde no se conoce el país de origen y eso por sí mismo expone al Banco, porque podrían ser transacciones cuyo origen sea un país de alto riesgo o asociados a actividades de alto riesgo.

El segundo tema se relaciona con inconsistencias en la vinculación y actualización de la política Conozca a su Cliente. En el informe se presenta los resultados de una muestra revisada en los últimos meses del año anterior, de mayo a octubre, de 3.563 expedientes de la política Conozca a su cliente, donde, aproximadamente, la mitad registraba inconsistencias.

Sostiene que los tipos de inconsistencias registradas están asociadas a los temas de mayor relevancia en función de los riesgos que podrían estar latentes o incumplimientos normativos. Así, entre los primeros tres aspectos señalados, que representan más de un 80%, están los ingresos, es decir, a la captura incorrecta del ingreso declarado en los sistemas o errores en la documentación que se recibe en el Banco (representa casi un 42%).

El segundo aspecto, que es meramente de cumplimiento normativo, tiene que ver con el CICAC, fundamentalmente con las autorizaciones y denegatorias que se están indexando en los sistemas del Banco Popular y principalmente en el CICAC. Efectivamente, han estado revisando el flujo para corregirlo, por lo que se considera que con algunas modificaciones efectuadas en los últimos meses del año 2023 se estaría reduciendo la cantidad de inconsistencias.

El tercer rubro importante que representa un 18% aproximadamente se relaciona con la identificación, inclusión y relación de los beneficiarios finales con los clientes. Todas estas inconsistencias se trasladan a las áreas correspondientes para que sean revisadas y atendidas en la medida de lo posible.

El tercer aspecto por destacar tiene que ver con la venta de bienes adjudicados, pues las entidades financieras, generalmente, tienen un portafolio importante de bienes adjudicados que deben vender, precisamente, para obtener los ingresos correspondientes. Dichos bienes se venden a cualquier persona, cliente o no cliente. En el caso de los clientes, siempre se van a conocer, así como las actividades que han declarado, pero, cuando se vende a no clientes, es necesario hacer algunas gestiones básicas para conocer el origen de los fondos.

Así las cosas, informa que, de una muestra que se revisó el año anterior de 41 casos, se halló que en más de la mitad, esto es, en un 56%, era satisfactoria la revisión y la justificación del origen de los fondos, pero en 18 casos había algún tipo de inconsistencias y que la información y documentación no justificaba de manera razonable el origen de los ingresos en los casos de los clientes que ellos mismos traen al Banco, no cuando hay financiamiento de la entidad, porque hay que recordar que también hay casos que son financiados por el Banco, para lo cual, obviamente, se requiere que las personas que no sean clientes se vinculen a la entidad.

El cuarto tema se incluye porque es positivo, pues resalta el resultado de la atención de las alertas transaccionales en el segundo semestre de 2023 con porcentajes que superan el 97%, de hecho, en riesgo medio alcanzó un 98% y en riesgo bajo también casi un 98%. Esto, debido a que el comportamiento histórico venía de niveles cercanos al 80% como ocurrió en riesgo medio en el primer semestre de 2022, cuando se obtuvo un 79%.

El quinto tema tiene que ver con requerimientos tecnológicos en proceso, los cuales se están atendiendo y, en el caso del segundo semestre, suman 15, 3 de los cuales fueron atendidos y quedaron 12. Cuando hay requerimientos tecnológicos siempre existen medidas de contingencia a efectos de mitigar los riesgos asociados, por lo que solamente señala que hay un requerimiento de ese portafolio que no tiene acciones contingentes por la naturaleza misma de la situación, que obedece a las transacciones de algunas cuentas que son cerradas en algunos momentos, donde las transacciones no están viajando y no quedan almacenadas a efectos de poder revisarlas y consultarlas, lo cual genera alguna exposición porque se desconoce realmente lo que ocurre al respecto, debido a que ya se han verificado algunas transacciones en las que se dan este tipo de transacciones.

Advierte que este requerimiento, de acuerdo con el flujo y lo que se ha coordinado, se estaría atendiendo una vez se finalicen los requerimientos tecnológicos que conforman el plan correctivo de la Sugef.

Comunica que esos son los cinco temas que quería resaltar de los principales riesgos y aspectos resaltados del segundo semestre. El informe tiene algunas conclusiones que resume a continuación: la primera tiene que ver con el segmento de transacciones transfronterizas que se realizan a través del servicio VISA Direct, donde se desconoce el país de origen, la segunda conclusión se relaciona con las inconsistencias de la política Conozca a su cliente y los principales temas que lo constituyen relativos a los ingresos, el CICAC y la identificación y registro de beneficiarios finales.

La tercera conclusión se refiere a las debilidades en la justificación de los fondos utilizados para la compra de bienes adjudicados, donde se encontraron oportunidades de mejora, de hecho, en el Comité Corporativo de Riesgo se indicó que se ha definido un acompañamiento al proceso, al menos durante un semestre de 2024, para mejorar en estos aspectos, en lo cual ya están trabajando.

La cuarta conclusión se relaciona con la mejora significativa en la atención de alertas transaccionales señalada, la quinta conclusión se asocia a las operaciones inusuales identificadas en el segundo semestre, donde se dio una reducción en la cantidad, lo cual es consistente con lo ocurrido en el sistema financiero nacional, sin embargo, se identificó nuevas tipologías en este tema, por ejemplo, el uso de las bebidas a efectos de incluir drogas y a partir de ahí generar ingresos para legitimarlo a través de las entidades financieras.

La sexta conclusión tiene que ver con la clasificación de riesgo de los clientes, por lo que en el informe se señala una relativa estabilidad en los últimos trimestres evaluados. La séptima conclusión se refiere a los requerimientos tecnológicos en proceso, que tienen medidas de contingencia para gestionar los riesgos asociados, excepto el requerimiento que señaló de las transacciones que se realizan el mismo día en las cuentas que se cierra.

Finalmente, dice que la octava conclusión se relaciona con los resultados de la capacitación anual del año 2023, cuyos resultados son satisfactorios, dado que se capacitó a la mayoría del personal de la entidad.

Añade que hay cuatro recomendaciones dirigidas a la Gerencia General Corporativa, que ya las vieron con dicha área, ya coordinaron su debida atención y ya se están tramitando para lo correspondiente. La primera recomendación tiene que ver con el requerimiento de VISA Direct para identificar el país de origen en ese segmento de transacciones de un 10% a un 11% que señaló. La segunda recomendación es para priorizar los requerimientos tecnológicos de la Oficialía de Cumplimiento. Ciertamente, hay una priorización institucional en 21 temas que incluyen aspectos tecnológicos a partir de la nueva ruta establecida por el Banco Popular y lo que se busca es que estos requerimientos se mantengan en atención, por eso, lo están señalando y los están coordinando con la Gerencia General Corporativa.

Advierte que la tercera recomendación tiene que ver con las inconsistencias en la política Conozca a su cliente y lo están señalando acá, porque realmente han hecho un esfuerzo muy grande con las capacitaciones ejecutadas en el último año y todavía hay personas reincidentes, situaciones que se siguen dando en el Banco, por tanto, la Oficialía de Cumplimiento considera que se deben tomar acciones diferentes a la capacitación, porque le parece que tiene que ver más con descuido o negligencia de los compañeros y compañeras y requiere verdaderamente tomar acciones de esa naturaleza, lo cual también se está coordinando.

Para finalizar, la cuarta recomendación tiene que ver con la venta de bienes adjudicados, donde se requiere mejorar en aquellos aspectos evidenciados especialmente para la justificación del origen de los fondos que ingresan al Banco Popular para la adquisición de ese tipo de bienes, lo cual incluso están acompañando directamente desde la Oficialía de Cumplimiento para mejorarlo.

Con esto, culmina su exposición.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** cree que el oficial de Cumplimiento conoce las apreciaciones sobre las que esta Junta Directiva llama la atención y, aunque no le gusta ser repetitivo, hoy quiere decirle que lo que más alegra a este órgano director es el informe presentado por la Gerente General Corporativa de cómo se está conociendo la base del Conglomerado, que es el negocio y que el oficial de Cumplimiento iba seguir acompañándola a todos los lugares que se pudiera para recomenzar una gobernanza real, porque la gobernanza empieza por si se tiene la capacidad de vinculación de los clientes o no, por ejemplo, cuando se dura más de una hora y todo lo que han oído ya en los testimoniales de las visitas que han hecho, pues él cree que esos son los testimoniales silenciosos de los clientes que se van.

Advierte que la semana pasada, así como a la Gerente General Corporativa y al oficial de Cumplimiento les correspondió oír testimoniales tan lindos como ver el de una madre desesperada porque no podía seguir con el proceso, él va a poner un testimonial también que es que la nieta del expresidente Sr. Calderón Furnier es una de las emprendedoras premiadas a nivel internacional y portada de la revista Perfil como un ejemplo a los 19 años de lo que es un emprendimiento, se cansó y no pudo vincularse, pues no pudo vincularse ni poniéndola en la mejor agencia del Banco, porque ella no se sentía emprendedora en el proceso de vinculación, porque el Banco Popular tiene una normativa grosera y extremadamente legalista.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cinco minutos**, ingresan la jefa de la División de Centro de Servicios de Soporte Sra. Maribel Chavarría Rugama y el director a. i. de Soporte al Negocio Sr. Miguel Mora González.

Comenta que la semana pasada le dijo positivamente la embajadora de España que no entendía cómo este país tenía un enamoramiento tan literal por la ley y que la conocía al otro extremo. Así, tomó ambas cosas como una acotación de lo que deben hacer en este Banco, de modo que, si no lo hacen accesible, están renunciando a su propia naturaleza, y no quiere ser repetitivo con que hoy el Banco Popular compite con este tipo de instrumentos y también compite en temas de normativa excesiva y se les ha plagado hace poco lo que es el Estado costarricense.

Admite que siguen siendo las mismas observaciones que él planteaba hace un año, pero se siente complacido de que estén entendiendo todos que hay que salir a la calle a buscar los negocios y a escuchar la gente para saber por qué los presentes, con la solidez histórica que este banco tiene, no han podido ser más potentes de lo que hoy son.

**La directora Sra. González Mora** agradece por el informe e indica que el informe es claro y limpio y resume los resultados de esos esfuerzos. Ella está muy bien impresionada ahora que asumió la coordinación de ese Comité del orden y de la responsabilidad con que en ejecuta esta área sus funciones, sin embargo, ven como factor común las inconsistencias, tanto en el llenado de la información o como en la información misma y, si bien todos tienen claro que hay una carga pesada sobre la primera línea de defensa para completar esa información, lo que es cierto es que esa ley hay que cumplirla y no hay forma de evadir absolutamente nada, porque el Banco se vería en problemas gravísimos que todos los conocen y, por eso, no va a repetirlos.

Cree, entonces, que en línea con ese esfuerzo de simplificación para esa primera línea de defensa de todos los procesos de vinculación, esta Junta Directiva debe estar comprometida y comprometer a la Administración con solventar todos estos temas que en este informe surgen, o sea, no puede ser que sigan reportando estas inconsistencias en esos niveles, pues, aunque se ve un gran esfuerzo y un gran avance en el monitoreo, que prácticamente está al 100% y eso es algo encomiable de la gestión, definitivamente, mientras se resuelven esos temas, esta Junta Directiva y la Administración deben ver cómo cambian esa cultura y cómo logran que el funcionario haga su trabajo como debe ser.

Coincide y sabe lo que va a decir la Gerente General Corporativa en relación con que hay que simplificarse la vida, pero mientras tanto el apetito de riesgo en esta área es de 0% y esta Junta Directiva no puede seguir permitiendo que se presenten estas situaciones con los colaboradores en esa primera línea.

Aclara que su comentario es para hacer consciencia, para que se comprometa esta Junta Directiva y la Administración con que este problema se vaya solucionando. Definitivamente, la capacitación ya se dio y el director a. i. de Soporte al Negocio Sr. Mora González les va a dar los resultados de ello, pero ella quiere exponer que, ante una medida que tomó la gerencia anterior más la capacitación, lo que corresponde son

medidas diferentes para estas personas que no están haciendo su trabajo adecuadamente y que están poniendo al Banco Popular en un riesgo.

Pide enfatizar en ese compromiso y solicitar a la administración que haya un mayor nivel de exigencia para que este trabajo se realice con excelencia porque el apetito es bastante claro.

**La directora Sra. Palomo Leitón** expresa que su preocupación está relacionada con ese tema y desea saber qué han discutido para resolver ese asunto.

Recalca en que la capacitación ya se brindó, ahora deben definir qué sigue, pide que le expliquen qué más se ha propuesto para resolver este tema.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** comenta que han realizado giras en Guanacaste y la zona de Occidente, después asistirán a Pérez Zeledón.

Manifiesta que el problema es más complejo de lo que se observa, un proceso de vinculación puede tardar hasta una hora y media, un proceso de vinculación genera una fila enorme en las sucursales de algo que está completamente digitalizado en otras instituciones financieras.

El despliegue de la fórmula contempla 77 campos que deben completar los funcionarios. Unos son del área de Soporte, otros del área de Cumplimiento, otros del área Comercial y al final un funcionario debe estar con un cliente por una hora y media sentado, un funcionario con un supervisor detrás quien revisará ese trabajo.

Acota que el supervisor manifiesta que la carga de trabajo es muy grande porque todos deben realizar ese proceso y, por tanto, acepta que lo revisa de la manera como pueda porque es demasiada la carga.

Cada documento debe ser escaneado por el funcionario con un nombre diferenciado: cédula, orden patronal, etc. Por tanto, deben escanear múltiples documentos.

Comprende que el proceso es complejo, tedioso y ha sido la queja número uno de las sucursales.

Comenta que ella lo vivió cuando se sentó con ellos para conocer el proceso.

Cree que es injusto decir que en el 100% de los casos es por descuido o porque la gente está cometiendo una falta o porque son negligentes, eso es injusto porque es un proceso muy operativo, requiere de mucha documentación y el Banco ha descargado mucho del trabajo del personal de Soporte en los hombros de los ejecutivos quienes están en las ventanillas del Banco.

Hay algunas soluciones que han sido absolutamente de represión, por ejemplo, los ejecutivos de Servicio al Cliente se dediquen a revisar ese tema y le han informado que el 90% de su tiempo no es para recibir a clientes sino para revisar este asunto. En otras palabras, se está descuidando el servicio al cliente por estas revisiones.

La solución ha sido que alguien revise no ha sido efectiva porque siguen siendo las mismas inconsistencias porque continua el proceso complejo. Además, esa persona tiene una superioridad con sus pares y parece que también es el gerente de la sucursal. Indica que eso ha generado problemática de clima laboral.

Menciona que las inconsistencias se deben reducir, pero haciendo el proceso más sencillo en cumplimiento 100% de la Ley.

Además, a propósito del proyecto de gota a gota se está trabajando en un proceso de vinculación mucho más expedito en línea como lo realizan las demás instituciones financieras, entonces.

Cree que es un tema bastante complejo, requiere de un comité, el cual ya se instauró con don Miguel Mora en la cabeza, don Víctor, el área comercial y con el área de Soporte, pues no contempla solo temas de cumplimiento.

Asegura que les está generando mucho ruido, reproceso, poco negocio en las sucursales, una incomodidad por parte de todos los clientes del Banco, filas interminables y ejecutivos a quienes se está pagando para que traigan negocio, pero lo que están haciendo es completar documentos todo el día.

Reconoce que se han comprometido en cambiar ese proceso de vinculación, en el entendido de que no pueden ser permisivos con la Ley, pero también de que no es un tema de negligencia por parte del funcionario.

De tanto documento y de información que se recibe, la probabilidad de error es alta.

**El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez** agrega que este asunto lo está ocupando y menciona que uno de los principales objetivos de las giras que están realizando es escuchar a las personas de las oficinas comerciales y conocer los puntos de dolor, en general.

Desde una perspectiva de clientecéntrico, considera que debe ser en dos vías: cliente interno y cliente externo. Principalmente el cliente externo, pero al cliente interno que son los colaboradores también se debe escuchar.

Como parte de ese trabajo fue conocer los puntos de dolor, qué no les está permitiendo el cumplimiento de metas, qué está provocando las molestias de clientes y detalla que dentro de la tabulación actual el principal factor recurrente en todos los puntos de dolor recogidos de las diferentes oficinas ha sido el tema de la vinculación, específicamente lo tedioso del proceso.

Detalla que ese proceso de vinculación requiere de tareas repetitivas que deben hacer dos o tres veces a la hora de escanear la información con diferentes archivos.

Acota que recoger toda la esa información los está ayudando a tener un mejor entendimiento y llevar a cabo acciones de mejora poco a poco. No se puede mejorar todo y de la noche a la mañana asegurar las soluciones. Se requiere de la colaboración del área de Soporte al Negocio y de todos los involucrados.

Comenta que el día siguiente girarán una circular y aunque están flexibilizando y cumpliendo la norma, están tomando una permisibilidad, el proceso lleva una revisión y una aprobación de todos los casos mencionados por doña Gina.

La circular se enviará para que se aplique a los clientes de bajo y de alto riesgo, los cuales son la gran masa.

Indica que los clientes de alto riesgo y la parte jurídica son muy pocos. En esa circular se pide la revisión y aprobación a todos los de alto riesgo y jurídicos, pero a los de bajo y medio pasaran sin esa revisión y aprobación.

Esa medida, según los cálculos estimados, disminuirá 20 o 30 minutos la duración de ese proceso.

Por tanto, están tomando medidas en función de que las acciones se realicen en un menor tiempo de respuesta y tratar de evitar las filas.

Aclara que esa no es la única medida, hay varias medidas, dentro de estas la capacitación al personal que, aunque ya se ha hecho, se observa que en algunas oficinas gestionan los procesos un poco diferente que en otras y, por tanto, considera que debe estandarizar y tener una total claridad sobre cuáles son los puntos que se deben monitorear para poder cumplir con lo que exige la Política Conozca a su Cliente.

**La directora Sra. Palomo Leitón** recuerda el incidente de las 98 amonestaciones porque no se estaba cumpliendo con el llenado correcto de la información, a partir de ese momento se gestó un plan de acción que terminaba el 19 de junio y tanto la gerente general corporativa como el subgerente general de Negocios no habían ingresado al Banco, en donde justamente se trataba de hacer ese llenado de documentos de manera automatizada, por medio de la búsqueda de datos de Dirección General de Migración y Extranjería y del Registro Público para que pasaran de 150 líneas a 90 líneas. Ese era un proceso de purga.

Pregunta si se logró cumplir ese plan, pues en ese momento lo lideraba doña Karla, quien en ese momento estaba en el puesto de subgerente general de Negocios.

Desea saber si se avanzó o no porque observa que desde mayo de 2023 hasta la fecha continúan las mismas inconsistencias.

Considera que, si esa ruta no funcionó, deberían pensar diferente.

**La directora Sra. González Mora** dice que la pregunta de doña Clemencia requerirá respuesta y pregunta a doña Gina y a don Mario si esos procesos han sido consultados con don Hernando porque es necesario tener un gran cuidado.

En ese proceso podrían correr algún riesgo y espera que eso esté debidamente cubierto.

Recalca que doña Clemencia también preguntó acerca de cuál había sido la instrucción en el Comité, por tanto, comenta que discutieron al respecto, la Sra. Gina estaba en la gira y les anticipó el tema de CICAC y lo que se podría hacer. El corazón de la discusión es qué se puede hacer porque, por un lado, sí es injusto que los de las ventanillas estén haciendo eso, pero por otro lado, también es injusto que el Banco obtenga una multa o un problema grave en relación con la Ley.

De ese modo, se debe establecer un equilibrio o un balance responsable y hasta que no se solucione la digitalización, deberán seguir trabajando de manera responsable y cumpliendo a cabalidad lo que está establecido porque no pueden asumir ningún riesgo.



**El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez** menciona que en las primeras reuniones que se realizaron en las oficinas no se llevó a don Hernando, y cuando encontraron que el principal problema recurrente era la vinculación, tomaron la decisión de llevar a don Hernando para que todos realicen un trabajo en equipo.

Aclara que no se está dejando la responsabilidad a la Oficialía de Cumplimiento y dejar de lado a la parte comercial, esto es para procurar entender toda la situación, incluso pidieron a don Hernando sentarse al lado de uno de los asesores quien debe realizar la vinculación de un cliente para que conozca todo el proceso, pues comprende que es diferente conocer la teoría y otra muy diferente ver cómo se realiza.

La circular en donde se pide ese trabajo diferenciado para clientes de bajo y medio, en la cual se dejaría la revisión y aprobación para clientes de alto riesgo y para el parte jurídico. Ese tema se expuso en la gira realizada, pero la circular se enviará firmada por él y por don Hernando y se trasladará a las oficinas.

Acota que ese asunto ya fue consensuado con el Sr. Hernando Monge y él estuvo de acuerdo en virtud de que, estadísticamente, la parte de alto riesgo y la parte jurídica contempla una cantidad baja de clientes.

**La directora Sra. González Mora** indica que don Hernando está pidiendo la palabra

**El director de Soporte al Negocio Sr. Mora González** explica que ellos también son nuevos en esa área; sin embargo, sí conocen el plan de acción que se realizó y del esfuerzo de la Oficialía de Cumplimiento, pues don Hernando y su equipo simplificaron mucho el proceso como parte de ese plan de acción, incluso elaboraron resúmenes de guías, los cuales han sido muy utilizados en las capacitaciones y los funcionarios pueden acceder a un resumen para verificar el cumplimiento de la norma.

Resalta que se hizo un proceso de vinculación de traslado de información para no tener que digitar en el sistema, eso se implementó.

Destaca que desde setiembre de 2023 se empezó con ese proceso de vinculación, anteriormente el cliente sí debía ir a una oficina comercial.

El problema hace su solicitud vía web, pero igual se debe procesar de manera manual, por medio del proceso que se aplica en una oficina, pero sin el cliente al frente. Para esas acciones el Banco cuenta con una unidad centralizada, pero se debe hacer el proceso que se hace en una oficina comercial.

Son más eficientes porque no tienen la presión del cliente al frente, no es lo mismo vincular al cliente y los errores son mínimos porque están concentrados y especializados en el proceso.

En este momento de manera centralizada se atiende el 20% de las vinculaciones del Banco, el 80% está en las oficinas y se cuenta con 20 personas para el proceso.

La interrogante es si al centralizarlo todo se obtendría una solución, pero eso requiere de 80 personas y no es viable.

Explica que, en este momento, en conjunto con la Oficialía de Cumplimiento, se encuentran en un proceso para retomar un proceso de éxito durante la pandemia, el cual fue la vinculación automática con el Bono Proteger, pues en un fin de semana se vincularon 200.000 clientes y abrieron las cuentas para el Bono Proteger.

Detalla que era un proceso tecnológico no en línea, pero si se pudiera replicar ese proceso T+1, podrían lograr migrar todas las vinculaciones físicas a la web y con publicidad comunicar a los clientes que no deben ir a las oficinas comerciales sino a la web.

Una vez que ingresen a la web los clientes de riesgo bajo se podrían vincular de manera automática, abrir la cuenta, tramitar tarjeta de débito, habilitar usuario web y el cliente solo debería ir a una oficina a retirar la tarjeta o podría recibirla por medio de un mensajero.

Precisa que ya mapearon los puntos de acción que limitan para poder trabajarlos en un corto plazo y cree que pueden solucionarlo de manera integral porque el sistema T24 fue creado con una estructura que se debe transformar y eso desde el punto de vista tecnológico no es tan viable en el corto plazo.

Asegura que sí se implementaron mejoras, pero sobre el mismo proceso. Las mejoras sí se realizaron; sin embargo, en este momento están vinculando al Banco el doble de clientes que el año anterior y el impulso que han brindado al Banco doña Gina, don Daniel y ellos desde el punto de vista comercial está provocando un incremento de vinculaciones y la solución no será con más personas dentro del mismo proceso.

Detalla que ya tienen una sesión agendada para ver el tema con la Gerencia General y poder trabajarlo porque el programa gota a gota no puede nacer sin ese proceso de vinculación.

Entonces, creen que hay oportunidades porque es viable, requieren ver los tiempos y los recursos que se deben destinar.

**La directora Sra. Solano Brenes** consulta si tienen referencia de cuánto están durando las otras entidades financieras, pues le parece que no tardan tanto y que es en línea. Hoy llenó el formulario, por ser persona políticamente expuesta, y solo le pidieron firmar y enviarlo vía WhatsApp. Sería conveniente estudiar qué están haciendo los demás entes.

Por ejemplo, se pregunta qué está haciendo el Banco para captar a los extranjeros que ejecutan transacciones. Podría ser un factor tecnológico, el tema no es competencia, sino país. Se debe cumplir y debe haber un rol coordinado en Oficinas para que tengan un solo sistema vinculatorio. Deja hecha la sugerencia, porque como parte de la cooperación bancaria, esto debería darse.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que todos están en el mismo "barco", la idea es cumplir, pero también cumplirle al cliente.

**El oficial de cumplimiento corporativo Sr. Monge Granados** indica que tratará de ser breve.

Estima que las giras han sido muy positivas y, más allá de lo ejecutado el año anterior, se hizo un estudio de mercado del cual se encargó la Dirección de Investigación e Inteligencia de Mercados el segundo trimestre para comparar el actuar de los demás bancos. En este, se dilucidaron aspectos de mejora.

Las giras permiten ver aspectos más específicos. Las soluciones que se están planteando son en tres niveles. Unas son de atención inmediata, incluso, ayer se tuvo reunión con los gerentes de experiencia. Se hará una circular para señalar los espacios del sistema que no se deben llenar, pues no se ocupan para el negocio ni para la Ley 7786.

El tema es la arquitectura de los sistemas que nacieron de cierta forma y ha sido difícil resolver situaciones, por ende, se hará la circular mencionada en aras de reducir el trabajo.

Sobre los padrones externos mencionados por los compañeros del negocio, ya se encontró una solución técnica entre ayer y hoy, mediante la coordinación con TI. La idea es concretar la modificación, pues todos saben que hay un atraso sobre dichos padrones mayor a 4 años. La idea es resolver a más tardar la próxima semana. Son alternativas inmediatas para reducir los tiempos y tiene relación con el quehacer de las oficinas comerciales, aunque no es la solución definitiva para este tema.

Las vinculaciones se duplicaron entre enero 2023 y enero 2024, lo cual requiere soluciones en todos los ámbitos.

Es importante retomar el Plan Proteger, de la pandemia, y en el mediano plazo se está revisando el proceso de *on boarding* de los clientes, para efectos de crear una banca completamente digital. La idea es tener una solución definitiva y está dentro de las prioridades establecidas por la nueva ruta del Plan Estratégico. La Oficialía está participando de forma activa, por eso se ha integrado a las giras y lo seguirá haciendo en las próximas semanas.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** procede a leer la propuesta de acuerdo, que es: *dar por conocido que la Gerencia General Corporativa continuará atendiendo junto con la Oficialía de Cumplimiento las recomendaciones en el Informe del segundo semestre 2023, sobre los principales resultados en cuanto a la exposición del Banco a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y armas de proliferación masiva, y el cumplimiento a la Ley 7786, sus reformas y reglamentos. Lo anterior en atención al inciso g. del artículo 19 del Reglamento emitido por el Conassif para la Ley 7786, del inciso 4, acuerdo de Junta Directiva Nacional No.5862-acd.787-art.13 del inciso 2 del acuerdo CC-05-acd.045-2023, artículo 9, y la actividad 03 del Plan de Trabajo 2024 del Comité Corporativo de Cumplimiento.*

**El director Sr. Espinoza Guido** considera extraña la redacción del acuerdo, pues indica que se da por conocido el hecho de que la Gerencia continúe atendiendo. Lo que procede es dar por conocido el informe.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita que se acoja la observación del Sr. Espinoza Guido en la propuesta de acuerdo.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**"Dar por conocidas las recomendaciones incluidas en el informe del segundo semestre de 2023 sobre los principales resultados respecto a la exposición del Banco a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, las cuales serán atendidas por la Gerencia General Corporativa en conjunto con la Oficialía de Cumplimiento.**

Lo anterior, en atención del inciso g) del artículo 19 del Reglamento emitido por el Conassif para la Ley 7786, del inciso 4) del acuerdo JDN-5862-Acd-787-2021-Art-13, del inciso 2) del acuerdo CCC-05-ACD-45-2023-Art-9 y de la actividad 03 del Plan de Trabajo 2024 del Comité Corporativo de Cumplimiento". (186)

(Ref.: acuerdo CCC-02-ACD-27-2024-Art-12)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 15**

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento informa sobre los resultados efectivos de la capacitación realizada al personal de la primera línea de defensa en comparación con la gestión activa que están haciendo las áreas para reducir las inconsistencias o errores en la aplicación de los procedimientos relacionados con la prevención de la legitimación de capitales y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDN-5989-Acd-401-2023-Art-8. (Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-38-2024-Art-7)

La directora Sra. Palomo Leitón propone para colaborar con la celeridad de la agenda, por ende, que lo ideal es referirse al acuerdo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano indica que la propuesta es: dar por conocidos los resultados efectivos de la capacitación realizada al personal.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocidos los resultados efectivos de la capacitación realizada al personal de la primera línea de defensa en comparación con la gestión activa que están haciendo las áreas para reducir las inconsistencias o errores en la aplicación de los procedimientos relacionados con la prevención de la legitimación de capitales y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.**

Lo anterior, en atención del inciso 2 del acuerdo JDN-5989-Acd-401-2023-Art-8 y el acuerdo CCC-15-ACD-144-2023-Art-11”.  
(187)  
(Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-38-2024-Art-7)

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 16

8.3.3.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe trimestral al mes de diciembre del 2023 sobre los resultados obtenidos en la ejecución del plan de acción propuesto para atender la recomendación 2 del informe del segundo semestre del 2022 de la Oficialía de Cumplimiento, respecto a la prevención y exposición del Banco a los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. (Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-39-2024-Art-8)

La jefa de la División de Centro de Servicios de Soporte, Sra. Chavarría Rugama indica que la Administración tenía pendiente el cumplimiento de un informe de avance para atender el plan de mitigación respecto a riesgo y legitimación de capitales. Dicho informe es trimestral y se trae el corte al 31 de diciembre.

Este Plan responde a una muestra brindada por la Oficialía de Cumplimiento, donde se hizo una evaluación de las políticas y en función de la frecuencia de errores, se da una capacitación trimestral, la cual se ejecuta en coordinación con la Dirección de Capital Humano y es impartida por la Oficialía.

Para eso, se hace una prueba de diagnóstico inicial para conocer el estado de conocimiento, concienciación e interiorización del tema, y después de la capacitación, se hace una prueba final que mide la asimilación de los temas.

Se puede apreciar que en el primer trimestre se capacitaron 50 funcionarios con alto volumen de errores. Los niveles de satisfacción dieron un vuelto entre los dos tipos de pruebas, de manera que si no se alguna participación en una prueba fue porque el funcionario no llegó o porque debió irse.

En cuanto a la capacitación que se dio a los GEC y a los GOA, recuerda que son los encargados de hacer los procesos de revisión y de soporte, sobre lo cual el universo fue de 114 funcionarios, donde la prueba de diagnóstico solo derivó el 30% de resultados satisfactorios; después de la prueba final, el 70% más bien dio un resultado satisfactorio y solo el 3% no logró la meta mínima.

Su persona fue parte de ese proceso de capacitación por estar en soporte y le parece que fue muy exhaustiva. Se analizan casos y se evacúan dudas, por ende, puede dar fe de que el contenido fue bastante pormenorizado para tener herramientas apropiadas de atención de todo lo relativo a la Ley 7786.

Es importante recordar que se administra por riesgo y la importancia del caso. Para febrero 2024 se impartió la capacitación de este periodo para el personal reincidente.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano indica que la propuesta es: *dar por conocido este Informe.*

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el informe trimestral a diciembre del 2023 de los resultados obtenidos en la ejecución del plan de acción propuesto para atender la recomendación 2 del informe del segundo semestre del 2022 de la Oficialía de Cumplimiento, respecto a la prevención y exposición del Banco a los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.**

**Lo anterior, en atención del inciso 3) del acuerdo JDN-5984-Acd-315-2023-Art-12”.** (188)  
(Ref.: acuerdo CCC-03-ACD-39-2024-Art-8)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con treinta y seis minutos**, se retiran la jefa de la División de Centro de Servicios de Soporte, Sra. Chavarría Rugama la sala Maribel, y el Director de Soporte al Negocio, Sr. Miguel Mora González. Se desvincula el Oficial Corporativo de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

#### **ARTÍCULO 17**

8.3.4.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, para aprobación, el Plan de Trabajo para el 2024. En cumplimiento del artículo n.º 22 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: acuerdo CPBS-3-ACD-16-2024-Art-2)

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** indica que la propuesta es: *aprobar el Plan de Trabajo 2024, en cumplimiento del artículo 22 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular*

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el Plan de Trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social para el 2024.**

**Lo anterior, en cumplimiento del artículo 22 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”.** (189)  
(Ref.: acuerdo CPBS-3-ACD-16-2024-Art-2)

#### **ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 18**

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el “Informe de Patrocinios del II Semestre de 2023”, el cual contiene la información de los patrocinios otorgados y la inversión realizada para el periodo. (Ref.: oficio GGC-0041-2024)

Al ser las **dieciocho horas con treinta y siete minutos** se une virtualmente el director de Investigación e Inteligencia de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya.

**El director de Investigación e Inteligencia de Mercados, Sr. Rojas Araya** detalla que este informe es sobre los patrocinios del segundo semestre y estima que el acuerdo posteriormente debería enviarse al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Añade que se trata del acuerdo No. 513 del 2022,

Durante el segundo semestre del 2022 se realizaron 98 actividades de patrocinio y se trae un detalle. Algunas no se concluyeron y estarían por hacerlo en primer trimestre del año en curso.

En todos los casos, se realizó un análisis, con el fin de determinar si las solicitudes se encontraban alienadas a la Política de Patrocinios aprobada por esta Junta Directiva según los objetivos estratégicos del Banco.

Trae a colación que se patrocinan aquellas actividades que promueven los servicios y producto, y que fortalecen las marcas del Conglomerado Financiero, ofreciendo así una ventaja económica que justifique un análisis de costo-beneficio, el cual fue positivo en todos los casos.

En cuanto a la caminata a Cartago, Romería, se coordinó con la Cruz Roja para colocar una semana antes la rotulación y en el transcurso de la actividad se participó con presencia de mercado a través de vallas y toldos para descansos entre caminata. Se ha referido a los de mayor monto económico.

Se realizó un desayuno de gala en Limón con toda la dirigencia del lugar, acompañó la gerente general y se logró establecer diferentes tipos de negocio.

La Expo 65 es una actividad que se realiza a solicitud de la Dirección de la Banca Social y promueve la colocación de productos y servicios para la población adulta mayor.

Por último, sobre el Día de la Abolición del Ejército, algunos directores acompañaron, se celebró la efeméride en la Plaza de la Democracia y se disfrutó del día en diciembre con varias actividades.

Consulta si se desea que se refiera a todos los patrocinios o si es suficiente.

**La directora Sra. González Mora** comenta que la Política de Patrocinios está en revisión, incluso, estuvo a cargo de la Junta Directiva pero luego se acordó que era materia de la Administración, por tanto, el acuerdo inicial se eliminó y se trasladó el tema a dicha instancia. Así las cosas, desea saber si esto fue atendido.

Indica que, para algunos reportes, sería importante detallar el interés institucional sobre cada patrocinio, además, la Junta Directiva Nacional debe conocer qué beneficio le generó al Banco cada inversión. Se debe diferenciar entre los patrocinios que tienen fines estrictamente sociales y los que son para ampliar el negocio.

Estima que el informe está detallado pero que adolece de esos dos aspectos, es decir, se debe conocer por qué hay interés en un patrocinio y en qué beneficiará.

**El director Sr. Espinoza Guido** pregunta si esa última columna se refiere al retorno de la inversión en términos económicos, financieros o sociales, aplicando la fórmula que nunca ha entendido.

Consulta cuál es el tipo de retorno, por ejemplo, en la Expo 65, el 28% qué dice, o sea, cómo se mide eso, un poco replanteando la consulta de la directora Sra. González Mora.

**La directora Sra. Solano Brenes** desea que en los próximos informes se incorpore lo social por aparte, porque esto se mide diferente, es decir, el Programa de Amputados constituye un vínculo social y se mide por la contribución a mejorar la calidad de vida de muchas personas, o sea, la medición puede consistir en cuántas personas asistieron y qué tanto se ayudó a un colectivo.

**La directora Sra. Palomo Leitón** tiene claro que la inversión del 2023 es por los 120 millones y, para el 2024, se está planteando un recorte. En esta línea, esto dependerá de la Administración.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** indica que el área de Mercadeo se encargaría.

**La directora Sra. Palomo Leitón** señala que, así las cosas, se trataría de una reingeniería de la forma de aplicar el presupuesto de patrocinios.

**El director de investigación e inteligencia de mercados, Sra. Rojas Araya** aclara que la Junta Directiva acordó trasladar la Política a la Administración para evaluar el documento, por lo cual se han realizado diversas reuniones con el negocio bancario y le envió a la gerente general corporativa una propuesta nueva, la cual privilegiaría aspectos mencionados, como la parte social y ambiental, donde se desea involucrar más organizaciones de la economía social y participantes de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, también, privilegiaría el negocio bancario para colocar, más que por imagen.

Por último, desea referirse a lo indicado por el director Sr. Espinoza Guido, pues en el caso del 28% de la Expo 65, los patrocinios conllevan un análisis previo al evento, entonces, como se trata de una actividad de mercado para promover productos o servicios, o la imagen del Banco, se analiza costo-beneficio.

El porcentaje del 28% se puede interpretar de esta forma: si se invirtiera en otros medios publicitarios como una valla o una cuña radial o página de periódico, se estima que, por la cantidad de visitantes recibidos y la visualización del evento, se generó una rentabilidad de ese porcentaje más que si se hubieran utilizado esos mismos recursos en otro tipo de instrumentos.

Ahora bien, sobre este evento, se instaló una *stand* y los compañeros de la Dirección de Banca Social establecieron contactos y promovieron la colocación de productos, efectos posteriores que no están considerados en el análisis, porque se trata de una rentabilidad mercadológica.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** expresa que se debe replantear el tema de patrocinios.

En cuanto a la contención del gasto, se ha priorizado en los patrocinios con exposición de marca, por ejemplo, Expo Construcción, Expo Autos, etc. No se puede dejar de lado la connotación social del Banco, pero se han recortado significativamente las solicitudes de patrocinio, por ejemplo, para la selección de niñas de una comunidad que se pidió \$10 mil, entonces, le solicitó al Sr. Vargas Araya brindar apoyo, pero más acorde con el tipo de organización.

Reitera que hay un replanteamiento total del patrocinio, hubo algunos que a su entrada ya estaban muy avanzados en su análisis, pero sí se está priorizando donde haya presencia empresarial, presencia física, persona física, donde se genere negocio, marca y exposición del Banco en conmemoraciones emblemáticas, por ejemplo, día del trabajador, abolición del ejército y otras, pero sí, en cuanto a los montos se pretende racionalizar, pudiendo ser muchos más patrocinios, pero con montos menores.

En esa línea, sí viene un reglamento de uso de patrocinios, el cual pronto será presentado a esta Junta Directiva para aprobación.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** menciona que hay acuerdos que hay que cumplir, por ejemplo, están los sectores, personalmente quedó encantado con la actividad del sector solidarista, pero el Banco debió vender algo ahí, pues todos los otros patrocinios lo estaban haciendo.

Menciona como ejemplo, en el sector comunal 1.500 personas en un lugar, convocadas de todo el país, un stand del Banco a la par de patrocinio, porque lo tuvo que hacer una cementera, fue un evento anual.

Comenta que si se cuenta con un mega toldo anaranjado, se llevan algunos ejecutivos mostrando a la gente los servicios del Banco, por ejemplo, en fondos especiales para asociaciones y asadas, etc., algo se logra, quizá el patrocinio salga de ese evento.

En el caso de los cooperativistas, aprovechando la vinculación del Banco con los órganos generales de ese sector, involucrarse participando en sus celebraciones y competir con producto, si es que se tiene un patrocinio ahí.

Añade que el año pasado se participó y fue una presencia de marca enorme, en ocho días participarían 100 personas, por lo que se pregunta si el Banco estará tomado en cuenta para participar ahí, eso no le toca a mercadeo, les toca a las demás áreas buscar espacios para lograr una vinculación de negocio.

En su criterio, esos espacios se podrían convertir en el negocio del Banco y que los sectores no sean descuidados, buscar los eventos adecuados, pues no sería correcto participar en eventos de otro tipo diferente al negocio.

Explica que nunca había asistido, pero le pareció maravillosa la actividad del solidarismo, le pareció impresionante la organización y el volumen de gente, así como la presencia de otros entes financiero y el Banco Popular ausente.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** procede con la lectura de la propuesta de acuerdo: *Dar por conocido el informe de patrocinios del segundo semestre del 2023, realizado por la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercado, el cual contiene la información de los patrocinios otorgados y la inversión realizada para este periodo. Lo anterior, en atención a disposiciones del apartado 6.2 de la política de Patrocinios Institucionales y del acuerdo de la Junta Directiva Nacional 5925-Acd.-513-2022-Art.7.*

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a consideración la propuesta, siete directores en la sala a favor, aprobado y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe de Patrocinios del II semestre de 2023, realizado por la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados, el cual contiene la información de los patrocinios otorgados y la inversión realizada para ese periodo.**

**Lo anterior, en atención a las disposiciones del apartado 6.2 de la Política de Patrocinios Institucional y del acuerdo JDN-5925-Acd-513-2022-Art. 7”.** (190)

(Ref.: oficio GGC-0041-2024)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cinco minutos**, finaliza su participación virtual el director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya e inician el jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita y la Gerente de Operaciones de Popular Valores, Puesto de Bolsa Sra. Lisbeth Quiñónez Lima.

#### **ARTÍCULO 19**

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para aprobación, la actualización del Cuadro de Mando Integral de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. (Ref.: oficio GGC-215-2024)

**El director Sr. Espinoza Guido** menciona que es algo muy rápido, se cuenta con el Sr. Rivera Garita por parte de la Administración y a la Sra. Quiñónez Lima, por parte de la subsidiaria, se trata de una modificación del Cuadro de Mando Integral, respecto a una métrica y cree que podría ser aplicada muy rápido, la cual fue conocida ante la Junta Directiva de Popular Valores y fue aprobada.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la presencia a esta sala virtual y solicita que la presentación sea puntual.

**El jefe de la División de Planificación Estratégica Sr. Rivera Garita** menciona como referencia, que el 14 de diciembre del 2023, con la estrategia 2.0 fue aprobado el cuadro de mando integral de todas las unidades de negocio, en cuenta, Popular Valores.

De inmediato, por solicitud de la gerente general de Popular Valores, Sra. Mónica Ulate Murillo, en cuanto a revisar la meta que fue establecida para el 2024 en ese cuadro de mando integral, se percataron que el dato incluido como referencia, no correspondía formalmente al aprobado y comunicado a la Contraloría General de la República.

Por otra parte, también se dieron cuenta de que, la mejor forma —ya fue validado técnicamente— es que en el nivel del cuadro de mando integral se establezca y se homologue la meta tal y como está inscrito para el resto de los periodos, de tal forma de que no se tengan riesgos de desactualizar las metas, sino poner un punto de referencia de la meta que fue aprobada formalmente en cada uno de los presupuestos para el indicador n.º 3 del objetivo de rentabilidad financiera.

Dicho cambio cuenta con la validación de Planificación Estratégica y ya fue conocido por la Junta Directiva de Popular Valores el 18 de enero del 2024.

Entonces, por gobernanza, dado que la Junta Directiva Nacional aprobó el cuadro de mando integral para todas las unidades del Conglomerado, es que se presenta este cambio, el cual parece de forma, cuando en realidad es de fondo, pues implica medir una meta específica en un instrumento formalmente aprobado. Ese sería el cambio propuesto.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** da lectura a la propuesta de acuerdo: *la Junta Directiva en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores, Puesto de Bolsa, acuerda por unanimidad:*

*1. Aprobar la actualización del cuadro de mando integral de Popular Valores, Puesto de Bolsa, indicador RF3 porcentaje de gastos e ingresos financieros, meta menor, igual al presupuestado, en cumplimiento de la ruta de aprobación de la modificación de los instrumentos estratégicos aprobados en el acuerdo de la Junta Directiva 5572-Acd.-529-art. 5.*

*2. Instruir a la Administración para que actualice los instrumentos del sistema de evaluación del desempeño que incluye el CMI de la Alta Gerencia 2024 de Popular Valores, así como que mantenga alineamientos en el instrumento del Plan Anual Operativo en el CMI, dado el cambio en el indicador RF3.*

Estos ajustes regirán a partir de su aprobación.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a consideración la propuesta, siete directores en la sala, todos a favor y en firme.

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., acuerda por unanimidad:

**“1. Aprobar la actualización del Cuadro de Mando Integral de Popular Valores, indicador RF3: Porcentaje de gastos financieros a ingresos financieros, meta “Menor igual al presupuestado”. En cumplimiento de la ruta de aprobación para la modificación de los instrumentos estratégicos aprobados en el acuerdo JDN-5572-Acd-529-Art-15.**

**2. Instruir a la Administración para que actualice los instrumentos del Sistema de Evaluación del Desempeño que incluye el CMI Alta Gerencia 2024 de Popular Valores, así como que mantenga alineamientos en el instrumento Plan Anual Operativo con el CMI, dado el cambio en el indicador RF3. Estos ajustes rigen a partir de su aprobación.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 9 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”. (191)**

(Ref.: oficio GGC-215-2024)

**ACUERDO FIRME.**

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS.**

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**