

## SESIÓN ORDINARIA 6107

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO SIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera virtual mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Teams, la cual se llevó a cabo de forma interactiva, simultánea e integral a las **SIETE HORAS CON TRES MINUTOS DEL MARTES VEINTIUNO DE MAYO DEL AÑO 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, el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Shirley González Mora y la directora Sra. Nidia Solano Brenes. Ausente con permiso: la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

Además, asistieron de manera virtual: 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; la asesora legal Sra. Jessica Loaiza Sibaja, y el secretario general Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

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

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión 6104.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

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.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe de ejecución presupuestaria y de evaluación del Plan Anual Operativo correspondiente al primer trimestre del año 2024, así como el informe sobre el cierre de brechas de las metas incumplidas al primer trimestre del año 2024, en cumplimiento del inciso 25 del acuerdo JDN-6022-Acd-848-2023-Art-17, del inciso 3 del acuerdo JDN-6011-Acd-703-Art-13. Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, solicitar a la Administración la presentación de un informe sobre el cumplimiento de las metas y de las acciones de mejora para el cierre de brechas de la Dirección General de Banca Social. (Ref.: Acuerdo CCA-8-ACD-79-2024-Art-7)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al primer trimestre del año 2024. Asimismo, el informe respecto al avance en la ejecución del Programa Anual 2024 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786. (Ref.: Acuerdo CCA-8-ACD-80-2024-Art-8 y GGC-609-2024)

Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento y posterior traslado a cada una de las Sociedades, el Informe de cumplimiento normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre de 2024. (Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-85-2024-Art-3)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para aprobación, el pliego de condiciones para la contratación del miembro externo del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, el cual contiene la propuesta de mejora en lo correspondiente a los apartados de la admisibilidad y al criterio de selección y metodología. (Ref.: Acuerdo CCNR-9-ACD-65-2024-Art-4)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

Todos los directores presentes indican su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

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

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6107, celebrada el 21 de mayo de 2024”. (502)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6104.

Todos los directores presentes indican su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

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

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6104, celebrada el 13 de mayo de 2024”. (503)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 3**

5.- Asuntos de Directores.

**El director Sr. Espinoza Guido** manifiesta que ha considerado prudente hacer dirigirse a esta Junta Directiva para referirse a su participación próxima en la discusión de los temas relacionados con el proceso de debida diligencia que tiene el Banco con la entidad que está intervenida por el Conassif.

Por lo tanto, ha redactado el siguiente documento que desea que conste en actas, y si esta Junta Directiva lo tienen a bien tomarlo en consideración.

*Señoras y señores de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

*Considerando el acuerdo de esta Junta Directiva de autorizar una debida diligencia reforzada para valorar la participación del Banco en algunos de los mecanismos de resolución bancaria que podría disponer la autoridad de resolución y conocedores de los principios y valores que me rigen, respetuosamente informo que me separaré del conocimiento de cualquier asunto que se someta a análisis y aprobación de esta Junta Directiva con relación a este tema.*

*He tomado esa decisión por ética personal y profesional, ya que, si bien no estoy en alguno de los supuestos de conflicto de interés, a la luz de lo dispuesto en los artículos 230 de la Ley General de la Administración Pública y el 12 del Código Procesal Civil, es públicamente conocido que participé activamente de los órganos de representación del sector solidario y algunas de las asociaciones afiliadas han tenido inversiones y relaciones comerciales con la empresa que se encuentra intervenida por el Conassif.*

*En este contexto y ante un potencial conflicto de interés que pueda suscitarse en cuanto a mi participación en el proceso y con el fin de garantizar la seguridad plena de los acuerdos que se lleguen a tomar por parte de la competencia que la ley le otorga a la Junta Directiva Nacional, comunico mi decisión de inhibirme del conocimiento en los términos expuestos a partir de este instante.*

*Atentamente un servidor de ustedes.*

*Raul Espinoza Guido, director de la Junta Directiva Nacional.*

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la nota e indica que se toma nota al respecto. Hoy quedó en el orden del día que se verá primer el tema de la idoneidad.

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** aclara que es mañana.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** dice que el tema está para mañana al final. Cuando se vea este tema, él tratará de ponerlo en la segunda parte para que el Sr. Raúl Espinoza pueda estar en la primera parte y luego retirarse.

Le parece que lo que el Sr. Raúl Espinoza está haciendo es medicina preventiva, entonces considera que están perfectamente a tiempo porque no han empezado a conocer la debida diligencia en este caso.

#### **ARTÍCULO 4**

**La directora Sra. González Mora** manifiesta que, hablando de temas preventivos, ella necesita instarlos e invitarlos a que la apoyen con esta idea que les va a plantear en este momento y tiene que ver un poco con la lamentable situación que está pasando una empresa financiera importante en el medio en estos momentos.

Si se leen los artículos que han salido y las declaraciones que se han dado, puede observarse que toda la situación, el problema, gira alrededor del manejo de la cartera crediticia. Por lo tanto, desea que esta Junta Directiva reciba información más puntual, información más de control sobre la cartera crediticia del Banco.

Considera que en las agendas tiene que venir, por lo menos de manera mensual un informe de cómo se mueve esta cartera, de cómo se garantiza, con qué periodicidad se están haciendo arreglos de pago, etc., temas clave. No es controlar absolutamente lo que hace el Área de Negocios, pero sí estar informados acerca de los puntos críticos que tienen que ver con la cartera de crédito del Banco y además con los controles que se deben tener.

Recalca que es un tema de prevención y de responsabilidad, porque en los bancos tradicionales la cartera de crédito sigue siendo el corazón de la institución.

Así es que propone que se le solicite a la administración un informe que involucre los temas estratégicos, los temas clave del manejo y administración de la cartera, a efectos de cumplir con esa gran responsabilidad y estar informados de cómo se está manejando esa cuenta, ese rubro tan importante en la actividad financiera.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece lo señalado y considera que todos los directores acogen estas palabras. El tema de la gobernanza y los equilibrios son fundamentales.

Si bien hay un tema técnico de por medio de estar informados, hay un tema legal de estar cumpliendo. También hay un tema de personas, de entender que se están administrando bienes que son de otros y ahí la gobernanza no es solo de la Administración, la responsabilidad de ver las luces rojas es también del cuerpo colegiado, de la alta jerarquía de una institución, y también con qué ojos ven esas personas que conforman ese cuerpo colegiado lo que la Administración está haciendo y evaluarlo en sus informes.

Le parece que en realidad se recibe, pero podría ser más puntual en ciertas cosas, pues siempre lo que se le ha pedido a la Administración, esta lo ha dado, pero aun así la vigilancia de la Sugef sobre el Banco es muy diferente sobre ese otro tipo de entes financieros, al ser el Banco sistémico, hay un acompañamiento más permanente.

Añade que toma sus palabras y las hace propia, en la actitud que todos tienen en esta Junta Directiva.

**La directora Sra. González Cordero** apunta que a raíz de los comentarios que hizo a la Sra. Shirley González, opina que para temas informativos, la Junta Directiva Nacional debe tener dos espacios, el espacio donde se discute en actas y con agenda y el espacio informativo privado para que se utilice, porque este es un tema que tiene muchas aristas y hay cosas que no deben quedar en actas por ser muy

confidenciales, entonces para que se tomen espacios privados de discusión de Junta Directiva que permitan ampliar en temas que no se puedan discutir en sesiones. Esa es su observación.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** manifiesta que se tomará en cuenta cuando se dé ese tipo de discusiones.

## ARTÍCULO 5

**8.3.1.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe de ejecución presupuestaria y de evaluación del Plan Anual Operativo correspondiente al primer trimestre del año 2024, así como el informe sobre el cierre de brechas de las metas incumplidas al primer trimestre del año 2024, en cumplimiento del inciso 25 del acuerdo JDN-6022-Acd-848-2023-Art-17, del inciso 3 del acuerdo JDN-6011-Acd-703-Art-13. Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, solicitar a la Administración la presentación de un informe sobre el cumplimiento de las metas y de las acciones de mejora para el cierre de brechas de la Dirección General de Banca Social. (Ref.: Acuerdo CCA-8-ACD-79-2024-Art-7)

Al ser las **siete con diecisiete minutos** inician su participación virtual el Sr. Johnny Monge Mata, director financiero corporativo, el Sr. Esteban Meza Bonilla, jefe a. i. de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, el Sr. Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación, el Sr. Marlon Valverde Castro, director general de Banca Social y el Sr. Pablo Fernández Araya, jefe del Área de Presupuesto.

**El jefe a. i. de la División de Contabilidad Analítica Corporativa Sr. Meza Bonilla** explica que se hará un repaso de la ejecución presupuestaria y de la evaluación del Plan Anual Operativo correspondiente al primer trimestre de 2024. A nivel del presupuesto de ingresos se hace referencia a que en el primer trimestre se registraron ingresos presupuestarios por el orden de ₡104.996 millones que corresponde a un 23% del presupuesto aprobado por la Contraloría de ₡455.057 millones para este año 2024, donde se destaca que las partidas más representativas corresponden a los ingresos de la cartera por intereses, un 78% de participación.

Los ingresos del portafolio de inversiones ₡12.561 millones, un 12% y los ingresos por venta de bienes y servicios, que representan un 6% a nivel de la estructura de ingresos del primer trimestre. A nivel del comparativo de ingresos se observa una disminución de ₡1314 millones con respecto al primer trimestre del 2023, un -1%, y ahí, básicamente, la referencia corresponde al ingreso del portafolio de inversiones, que básicamente esto obedece al comportamiento de las tasas de interés a nivel de rentabilidad del portafolio. Solo la tasa básica pasiva tiene una disminución de 169 puntos base en términos interanuales y la tasa de política monetaria en marzo del 2023 era del 8% y al cierre de marzo de 2024 de 4,75%.

Esa disminución evidentemente ha presionado el rendimiento del portafolio, particularmente por los recursos líquidos que se invierten en los instrumentos de liquidez del Banco Central y en ingresos varios no especificados, pues básicamente esa disminución obedece a una menor disminución de ganancias de capital, considerando que en el primer trimestre del 2023 se había registrado ₡1330 millones y en este trimestre 2024, ₡428 millones.

A nivel de la ejecución de los egresos, para el primer trimestre los egresos devengados estuvieron por el orden de ₡90.457 millones, un 20% del presupuesto total aprobado por la Contraloría. Dentro de los rubros más relevantes está el tema del costo financiero ₡44.000 millones, las remuneraciones ₡26.000 millones y los servicios ₡17.113 millones, dentro de las partidas más importantes.

En términos comparativos con respecto al 2023 se observa una disminución a nivel del gasto presupuestario de ₡3590 millones, un -4% y que básicamente esa disminución está concentrada en el gasto financiero ₡2221 millones, un -5% y que esto corresponde a los efectos que ya se están viendo a nivel del costo financiero por la disminución en las tasas de interés y la gradualidad en la renovación de vencimientos de captación a plazo, que se están renovando a tasas menores.

Igualmente, en bienes duraderos, ahí se da una disminución de ₡3255 que básicamente obedece a una disminución a nivel de los licenciamientos que se dieron en este primer trimestre con respecto al primer trimestre del 2023, pero en términos generales se ve una ejecución menor a nivel de gasto en las principales partidas.

Menciona que a nivel de remuneraciones es un incremento de un 3% que básicamente se debe a 95 plazas que se habían aprobado por esta Junta Directiva y que básicamente esas plazas están muy concentradas en el negocio, hay 28 plazas para fuerza de ventas, 42 plazas para reforzar todo el tema de tarjetas, 12 para el neobanco y 13 para la dirección del Fodemipyme.

Estas plazas han sido aprobadas por esta Junta Directiva y que han venido a reforzar el área comercial. A nivel de modificaciones realizadas en este primer trimestre solo se presentó la modificación 1, aprobada por la Gerencia General por ₡14.427 millones y que corresponde a un reforzamiento para la remodelación y reforzamiento del Edificio Metropolitano para hacerle frente a los pagos previstos para este año. En lo que respecta a la ejecución y las limitaciones en ingresos y gastos, se tiene entonces que en este primer trimestre los ingresos por ₡104.996 millones superan los egresos por ₡90.457 millones, obteniéndose un superávit parcial en términos presupuestarios por el orden de ₡14.539 millones. Una ejecución de ingresos de un 23%, y a nivel de gasto de un 20%.

Cabe mencionar que se ha contado pues con la disponibilidad de los recursos para atender las obligaciones con los proveedores y para iniciar los procesos de contratación administrativa previstos para este 2024. En cuanto a la evaluación del PAO, vale mencionar que se evaluaron 90 dependencias, un total de metas evaluadas de 215, se determinaron 187 metas cumplidas y 28 metas incumplidas para una calificación institucional del primer trimestre a nivel de PAO de un 95%.

Un repaso de las principales metas incumplidas, a nivel de la Gerencia General se reporta una meta que básicamente está a nivel de la Dirección Jurídica y que tiene que ver con un proceso de trámite de consultas y criterios. Ahí se obtuvo un cumplimiento de un 81% y esto obedeció a varios movimientos a nivel de salidas de personal por jubilaciones y por renunciadas y es un tema que ya está siendo atendido por el nuevo director jurídico.

A nivel de la Subgerencia General de Negocios, se presentan 12 metas incumplidas, relacionadas con el crecimiento de la cartera de crédito. Vale mencionar acá que para el cierre del primer trimestre el cumplimiento de la meta de crecimiento fue de un 70% por \$40.752 millones, \$58.206 millones era la meta, pero cabe mencionar que, ya para el mes de abril se logra un cumplimiento del 83% con el crecimiento de cartera en el primer cuatrimestre por el orden de los \$66.000 millones, ya se ve un repunte en el primer cuatrimestre del año con ese 83%, superando también el promedio de crecimiento del sistema bancario nacional e inclusive superando el crecimiento obtenido en el año 2023.

En cuanto a esto, vale destacar que en consumo se tiene un cumplimiento bastante positivo a nivel del crecimiento de la cartera, un cumplimiento de un 133% a nivel de la cartera de consumo. En cuanto a la cartera empresarial y corporativa, quizás ese es otro dato que cabe mencionar, que para el primer trimestre tenía un cumplimiento de un 28% y que ya para el mes de abril ese cumplimiento aumenta a un 63%, con \$13.458 millones de crecimiento en la cartera empresarial y corporativa.

Se destaca por cuanto sí se observa un cambio ya al cierre de abril. Sigue habiendo algunas situaciones, particularmente en la cartera de vivienda y en lo que es el segmento de tarjetas de crédito que todavía sí presentan una disminución en el saldo, pero en general se ve un repunte importante a nivel del crecimiento de la cartera de crédito ya evidenciado en este cierre del mes de abril. A nivel de los ingresos por servicios, pues que básicamente ahí se obtiene un cumplimiento del 73% a nivel de la meta prevista para el primer trimestre del año. Eso en cuanto a la Subgerencia General de Negocios, las metas más relevantes.

En lo que corresponde a la Subgerencia de Operaciones hay 10 metas, muchas de las cuales obedecen a indicadores que están en el CMI institucional, son transversales, con un cumplimiento a nivel general y que se relacionan con el margen de intermediación. Hay una afectación a nivel del margen por el comportamiento de tasas y la presión del comportamiento de la tasa básica pasiva que está originando una disminución en la rentabilidad de la cartera, considerando que el 44% de la cartera está referenciado a tasa básica pasiva. El ROE, con el comportamiento de las utilidades, se cumple en un 84%.

El rendimiento del portafolio de inversiones se está viendo afectado básicamente por la disminución en las tasas de interés y todo esto es un tema que está revisándose en una actualización de la proyección financiera, precisamente para corregir estos desfases que se tienen a nivel de la proyección financiera, que es la base del PAO aprobado por para este periodo y que tiene que actualizarse en las próximas semanas.

Igualmente, algunas otras metas. En el indicador de eficiencia operativa hay una situación particular por los efectos que se están teniendo. Un indicador que se ubica en un 83,20% y que supera la expectativa que se tenía en el PAO. Captaciones, igualmente, aunque aquí se da un cumplimiento de cero, pero esto está totalmente justificado, considerando que en el primer trimestre del año hubo un aumento de casi \$75.000 millones en fondeo de bajo costo, que más bien permitió disminuir las captaciones a plazo en \$72.000 millones y no hubo necesidad de obtener financiamiento adicional, considerando que el financiamiento de la cartera se financió con una recomposición del activo productivo a nivel de las disponibilidades.

En cuanto a la banca social, hubo cinco metas que se incumplieron, que tienen que ver con el FEVI, un cumplimiento de un 94%. El crédito pignoraticio, que ahí hay un redimensionamiento que se está haciendo en el área de Pignoración. La meta del plan BP Bienestar, que aquí básicamente se está trabajando en un proceso de modificación de productos, hay un cronograma de visitas a las oficinas comerciales y una campaña publicitaria para atracción, promoción y divulgación de este producto.

A nivel del FEDE, que también que tuvo un incumplimiento, cabe mencionar que había una operación crediticia que estaba formalizándose al cierre del primer trimestre por \$510 millones para una cooperativa

Este es el repaso general. Algunas recomendaciones se citan acá en la presentación, donde básicamente se sigue con una revisión exhaustiva de los procesos operativos para la asignación de recursos, todo el tema de renovación de contratos, implementar tecnologías eficientes, evaluar el impacto de los gastos en áreas clave mediante indicadores de rendimiento como efectividad de las nuevas plazas, buscar una mejora en la gestión de la cartera y riesgo de crédito para reducir la morosidad y la pérdida esperada.

Se ha visto como este año hubo un incremento muy significativo y a nivel de las estimaciones de la cartera. Un seguimiento a todo el tema del tarifario que se está llevando a cabo a nivel institucional para aumentar los ingresos por servicios y un compromiso de las dependencias con cumplimientos de metas en el primer trimestre para cerrar estas brechas con base en los planes de acción propuestos.

**La directora Sra. González Mora** agradece la presentación. Le parece que el Plan Anual Operativo está bastante controlado. Desea que estas recomendaciones incluyan el plan de acción, pues atacan todas las brechas que se presentan, pero esto ya se había discutido y la presidenta del Comité Corporativo de Auditoría se los ha solicitado en algún momento, de que no solo se queden en las recomendaciones, sino en la forma, en la hoja de ruta que se está haciendo para llegar a esa meta establecida. Recomienda que se refuerce esa última parte de la presentación, que para efectos de la Junta Directiva es lo que realmente interesa.

**La directora Sra. Solano Brenes** comenta que hay productos como el de BP Bienestar, que se ve los indicadores, pero se debería decir qué es lo que se va a hacer para atender esas brechas. Por ejemplo, en la de BP Bienestar puede ser que se estén pidiendo demasiados requisitos o que los requisitos que se pusieron no eran los que se amoldaban y no han tenido la acogida que se esperaba.

Recuerda que había una persona que le dijo que entre los requisitos para comprar saldos de personas muy endeudadas se pedían que los fiadores estuvieran en el Banco Popular, es decir, si eran asalariados tenía que estar en el Banco Popular. Una persona le dijo que era muy difícil encontrar que todos estuvieran en el Banco Popular. Entonces, un poco de apertura quizás o definir la ruta en estas recomendaciones ayudaría mucho saber qué es lo que está pasando en cada uno de los indicadores y en qué se puede cambiar en este momento, que es bastante propicio para cambiar, porque es el primer trimestre. Reforzar un poco ese aspecto en esa línea.

**La directora Sra. González Cordero** apunta que en el Comité Corporativo de Auditoría se dijo que algunas de las recomendaciones dependen de variables macro, entonces se podría ver Subgerencia General Operativa con incumplimiento por eficiencia en sus procesos, pero son variables macro que no le dejan cumplir metas, entonces hay que ser conscientes de eso.

Se habló bastante sobre la eficiencia, no tanto de las plazas nuevas, sino que en algún momento se requeriría información de parte de los informes que ya tiene la Auditoría estructurados en su plan de trabajo para ver eficiencia por áreas, porque a veces no son las plazas nuevas las que no producen, sino las viejas que ya están acostumbradas a un ritmo de trabajo que no es el que está llevando la hoja de ruta. Sin embargo, se discutió que eso no era posible porque ya existe un plan y que en medio de ese plan se va a ir viendo en el Comité Corporativo de Auditoría esas cosas que se quieren observar.

Recuerda que esto es presupuesto, y es un muy buen trabajo del área del Sr. Esteban Meza y del Sr. Johnny Monge en cuanto al cumplimiento de presupuesto, pero sí se debe ser consciente de que muchas de esas recomendaciones pueden llevarse a buen término por esos problemas macroeconómicos que no van a dejar cumplirlas en este momento.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** le solicita a la gerente general que se refiera a dos puntos que pueden ser antepuestos, pero que es el tema del ahorro y el tema de la producción.

En su lógico entender, él aplaude el ahorro, es decir el freno al desperdicio, que en estos entes es muy dado cuando se cree que es inagotable la veta. No obstante, señala que esto es un negocio y lo que se debe gastar hay que gastarlo, pues va en función del negocio.

Expresa que, si antes había que hacer agencias, se tenían que abrir agencias, mientras que ahora se está en la era de la virtualidad y es otra la inversión que se debe hacer y por eso no se ha frenado el gasto en temas de inversión de TI, transformación digital, entre otros aspectos. Manifiesta que eso es lo que se gastaba antes en abrir agencias, construir edificios o alquilarlos.

Reitera que esto es un negocio y no se trata de cuánto se ahorra, sino de cuánto se produce. Así pues, le gustaría indicar que, por ejemplo, si en la casa se apaga la luz y solo se abre un tubo, seguramente se puede ahorrar, pero de eso no se trata, sino que se trata de utilizar con mesura todo lo que se necesita, pero se produce más para vivir mejor.

En este caso el negocio lo que debe hacer es definir hacia donde se va a producir mejor. Indica que ese ahorro y ese nivel de levantar la producción y hacia dónde se va es lo que se debe presentar, por lo que no se trata de un informe netamente financiero, sino que es un informe estratégico, que es diferente.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** indica que en realidad este es un informe del primer trimestre, en el cual efectivamente se ha logrado reducir el gasto administrativo y no el gasto administrativo de lo esencial para trabajar y para hacer negocio, sino el gasto administrativo que tiene que ver con exceso en algunas áreas de personal, con excesos de suministros, entre otros.

Por ejemplo, comenta que en algunos casos se encontró reparación de aires acondicionados que estaban reparados, que no tenían ninguna afectación y ese tipo de gasto que puede ser muy dinamizado por todo el Banco y que suma mucho en gasto administrativo. No obstante, como se puede ver, hubo un superávit en el que se alcanzaron ₡14 000 millones en el primer trimestre.

Comenta que sí se generó, pues los ingresos se incrementaron sustancialmente y eso les empieza a dar una luz de cómo va a ser el comportamiento no solo del gasto, sino de los ingresos en todo el año.

Con respecto a algunas de las metas que tienen algunas áreas, se tiene el tema del Área de Banca Social, pues dicha área está en un cambio estructural importante. Se ha pasado de créditos de primer piso a créditos a través de avales, lo que hace que la maquinaria funcione de manera distinta, pues se pone al Banco a trabajar con la fuerza de ventas. Expresa que el problema de Banca Social es que no tiene su propia fuerza de ventas y se necesita un complemento o algo que apalanque la fuerza de ventas de la banca comercial.

Señala que se han creado cuatro nuevos productos y aunque no se le da un seguimiento de metas en este momento se van a traer próximamente esas metas replanteadas con las nuevas metas de la Banca Social, lo cual implicará un incremento de ingresos importante a través de esta área.

En el tema de BP Bienestar, manifiesta que eso ya fue ajustado con un poco más de apetito de riesgo para poder llegar a otros clientes, pues ya se había agotado el modelo y la demanda empezó a ser rechazada sustancialmente en ventanilla, porque no cumplía los requisitos y se va a trabajar en ese modelo.

En cuanto a las recomendaciones, externa que ya están en los planes de acción y de hecho son formuladas por ellos mismos en el Comité Ejecutivo, para cambiar algunas de las situaciones no alcanzadas a través de las metas, por lo que ya forman parte de un plan y van a traer resultados sobre ese plan y esas recomendaciones planteadas.

Le cede la palabra al director Financiero Corporativo para que se refiera a la disminución del gasto y las partidas más importantes en gasto. Cree que se tratan de licenciamiento en el área de TI, pues había muchas licencias que se tenían sin uso.

**El director Financiero Corporativo Sr. Monge Mata** indica que, a nivel de datos, se ha hecho un esfuerzo muy importante en la revisión exhaustiva en lo que se refiere al componente de gasto y al de inversión.

Comenta que el director general de Transformación e Innovación es testigo del esfuerzo que se ha hecho desde el punto de vista de control presupuestario cruzando la información con ellos, para buscar exactamente temas relacionados con inversión y demás, de manera tal que se tenga un control sumamente extremo del incremento del gasto.

Así pues, desde el punto de vista de proceso eso es lo que se ha estado llevando a cabo y es muy importante seguirlo haciendo.

Además, comenta que cada vez que se presentan los estados financieros, se ha hecho el esfuerzo de traer la comparación con el logro del PAO y de esta manera traer los planes comerciales para atender estas situaciones.

Igualmente, como todo es objeto de mejora, se puede seguir mejorando, al igual que la revisión que se puede hacer en cuanto a las recomendaciones para que aun sean más específicas y relacionadas con temas controlables por el Banco.

**El jefe a. i. de la división de Contabilidad Analítica Corporativa Sr. Meza Bonilla** puntualiza que en este primer trimestre el gasto fue de \$90.457 millones y si se compara con el primer trimestre del 2023, \$30.590 millones, con un 4% en términos presupuestarios.

Indica que ahí básicamente se hace referencia a partidas que están disminuyendo el gasto financiero y el propio tema de bienes duraderos, a nivel de algunos ahorros que se están dando, en particular en términos comparativos con el año anterior y algunos otros rubros donde se observan algunos crecimientos, pero que son razonables en términos interanuales.

**El director Sr. Espinoza Guido** comenta que se están haciendo muchos esfuerzos en la dirección correcta, lo que significa que se están haciendo las cosas que se deben hacer. Expresa que todos quisieran sin lugar a duda que los resultados se dieran más rápido, pero virar este "trasatlántico" es bastante complejo, pues se tiene una estructura realmente pesada.

No obstante, lo que se debe tener presente es que se tienen bastantes meses de no generar utilidades producto del negocio propio. Así pues, se debe tener conciencia clara de que las utilidades que se han venido registrando, son utilidades que se vienen a potenciar o generar por otras circunstancias que no son las generadoras de negocio de intermediación financiera y los ingresos por servicio todavía no están dando los resultados que todos quisieran.

Manifiesta que dice esto porque el viraje que se está haciendo desde la perspectiva operativa es el correcto, pero se debe acelerar la toma de decisiones que generen puntos de inflexión. Así pues, se debe trabajar en las dos partes de la ecuación: en la generación de ingresos por la intermediación y, ahí ya se sabe todo lo que hay que hacer, como reducir el costo de fondeo e incrementar los ingresos por colocaciones. Reitera que la cartera sigue siendo el activo productivo más importante, pero se tiene un costo de recursos que no deja concretar el margen de intermediación del cual se han alejado mucho.

Después, se tiene la parte del gasto operativo, lo cual sigue con enormes dificultades de regresar a un porcentaje adecuado. Comenta que se roza casi el 80% de eficiencia operativa y eso impide generar las utilidades del negocio bancario propiamente. Menciona que aplaude todos los esfuerzos, pero deben estar conscientes de que deben acelerar los resultados.

**El director financiero corporativo Sr. Monge Mata** externa que es sumamente importante dar la vigilancia que menciona el director Espinoza Guido y señala que eso es lo que se ha venido haciendo, en el sentido de darle un seguimiento cercano a todo el manejo y control de las tasas de interés, tanto activas como pasivas, todos los movimientos que se están dando, además de los de mercado, que están ayudando a repositonar la estructura de pasivos.

Comenta que eso definitivamente los está ayudando a que en el corto plazo ya puedan tener una reversión de la tendencia que se venía teniendo producto de los movimientos de tasa de interés que se dieron en los semestres anteriores.

Indica que quería hacer esa acotación, porque no es un tema menor, pero sí es un tema que tiene una vigilancia cercana, para llevarlo controlado y para que el comportamiento que se está teniendo, con un crecimiento bastante importante en la colocación de créditos, muy parecida a lo que se dio en el año 2022, que es bastante bueno y mejor que el resto de los participantes del mercado se potencie en el margen de intermediación y les dé un efecto multiplicador a nivel de utilidades.

Manifiesta que efectivamente hay temas de corto, mediano y largo plazo y son temas que se han venido gestionando. Además, hay temas estructurales que se deben trabajar y otros temas que son estructurales que definitivamente hay que ver para que el Banco sea más eficiente.

Reitera que están revisando esto y están trabajando en ello.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** menciona que las condiciones de mercado están favoreciendo para atender este problema estructural, por lo que se debería, en el proceso de seguimiento, ir monitoreando que se está atendiendo ese problema estructural, porque en la medida en que la situación de mercado cambie se van a ver estrujados otra vez.

Así pues, hay temas estructurales en los cuales se está poniendo una base para cambiarlos y quería justamente reforzar eso.

Seguidamente, procede a leer la propuesta de acuerdo:

*1. Dar por conocido el informe de ejecución presupuestaria y de evaluación del Plan Anual Operativo correspondiente al primer trimestre del año 2024, así como el informe sobre el cierre de brechas de las metas incumplidas al primer trimestre del año 2024, en cumplimiento del inciso 17 del acuerdo JDN-6022-Acd-848-2023-Art-17, del inciso 3 del acuerdo JDN-6011-Acd-703-Art-13 y el inciso 2 del acuerdo CCA-13-Acd-86-2021-Art-3.*

*2. Solicitar a la Administración que presente un informe sobre el cumplimiento de las metas y de las acciones de mejora para el cierre de brechas de la Dirección General de Banca Social, así como una actualización sobre el grado de avance en la implementación de sus nuevos programas y productos.*

Todos los directores muestran su acuerdo con la propuesta.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad de los presentes:

**“1. Dar por conocido el informe de ejecución presupuestaria y de evaluación del Plan Anual Operativo correspondiente al primer trimestre del año 2024, así como el informe sobre el cierre de brechas de las metas incumplidas al primer trimestre del año 2024, en cumplimiento del inciso 17 del acuerdo JDN-6022-Acd-848-2023-Art-17, del inciso 3 del acuerdo JDN-6011-Acd-703-Art-13 y el inciso 2 del acuerdo CCA-13-Acd-86-2021-Art-3.**

**2. Solicitar a la Administración que presente un informe sobre el cumplimiento de las metas y de las acciones de mejora para el cierre de brechas de la Dirección General de Banca Social, así como una actualización sobre el grado de avance en la implementación de sus nuevos programas y productos”.** (504)  
(Ref.: Acuerdo CCA-8-ACD-79-2024-Art-7)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **siete horas con cincuenta y cinco minutos** finalizan su participación virtual el Sr. Johnny Monge Mata, director Financiero Corporativo, el Sr. Esteban Meza Bonilla, jefe a. i. de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, el Sr. Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación, el Sr. Marlon Valverde Castro, director general de Banca Social y el Sr. Pablo Fernández Araya, jefe del Área de Presupuesto, Asimismo, inicia su participación virtual el subauditor interno Sr. Marco Chaves Soto.

## **ARTÍCULO 6**

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al primer trimestre del año 2024. Asimismo, el informe respecto al avance en la ejecución

del Programa Anual 2024 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786. (Ref.: Acuerdo CCA-8-ACD-80-2024-Art-8 y GGC-609-2024)

**El subauditor interno Sr. Chaves Soto** inicia su presentación. Detalla que este es el informe de labores correspondiente al primer trimestre del 2024, el cual presentará de forma ejecutiva.

En términos generales, indica que en el plan de trabajo se tiene un avance del 23%, con un total de 97 recomendaciones emitidas. Además, es importante destacar el estado de las recomendaciones emitidas, pues hay un 86% de las recomendaciones que están cumplidas a ese corte, en plazo hay un 12% y por validar un 2%.

Además, hay dos recomendaciones vencidas en el trimestre. Al respecto, comenta que la Administración ya está trabajando sobre dichas recomendaciones.

Observa que una de las recomendaciones tiene que ver con unas cuentas asociadas a cajeros automáticos, que tiene saldos importantes desde hace bastante tiempo y es un tema que se viene arrastrando con el tiempo.

Expresa que la Administración presentó un plan de implementación ante una solicitud de ampliación de plazo, sin embargo, la Auditoría pidió algunos ajustes a la Gerencia General y se está por conocer la nueva propuesta.

La otra recomendación tiene que ver con un tema de licencias de Microsoft, sobre el uso y aprovechamiento de licencias. Indica que en esta recomendación se dio una ampliación de plazo al 30 de setiembre de 2024.

En cuanto a las recomendaciones de entes externos, expresa que un 18% de las recomendaciones están cumplidas y un 71% de las recomendaciones se encuentran en plazo.

Además, un 10% están por validar y existe un 1% (4 recomendaciones) que aparecen vencidas. Acota que se solicitó un criterio a la Sugef sobre algunas de esas recomendaciones, ya que tienen que ver con el informe que emitió la Auditoría Externa en materia de Tecnología de Información, las cuales están en proceso de ser analizadas y ampliados los plazos por parte de la auditoría externa.

En cuanto a las modificaciones al plan de trabajo, comenta que es importante destacar que se eliminaron algunos informes y también se incluyeron algunos estudios.

Por ejemplo, se suspendió el informe de riesgo de precio, el de seguimiento de la implementación de la Estrategia de Transformación Digital y el de Mercadeo Digital.

Explica que el de riesgo de precio se suspendió básicamente porque hay una nueva normativa que implica todo un cambio de metodología que debe desarrollarse durante este año para implementarse el próximo.

Por esto, se consideró importante dar espacio a las Administración para todos los ajustes que se deben hacer en la metodología.

En cuanto al seguimiento de la implementación de la Estrategia de Transformación Digital e Innovación, se suspendió dada la nueva ruta que marca la Gerencia General Corporativa, en la que se dan muchos elementos asociados a la Estrategia de Transformación Digital que ya no continúan, y de ahí que se tomó la decisión de suspenderlo.

Igualmente, en el tema de mercadeo digital, con la planificación que se hizo, se eliminó este informe, pues depende de muchos elementos, en los cuales la Administración está trabajando, como los es la implementación del CRM, entre otros. Además, sobre las observaciones que se han emitido históricamente en el tema de mercadeo digital, señala que ya la Administración viene trabajando y hay recomendaciones en proceso de implementación y de ahí que el valor agregado que aportarían en el estudio no sería tan relevante, de ahí la decisión de eliminarlo y sustituirlo por otros estudios.

Expresa que se incluyeron nuevos estudios, como lo es la implementación de Sugef 6-18, que es la nueva normativa en materia contable y específicamente se dará un énfasis en el proceso que la nueva normativa pide en materia de bienes adjudicados y su contabilización.

También se incluyó el tema de seguimiento y la definición del BI para la continuidad del negocio, dada la decisión de la administración que, con el cambio de estructura, pasó el tema de Continuidad del Negocio al Área de Seguridad y se tiene todo un plan de redefinición del BI como tal y de ahí la necesidad de darle seguimiento a dicho proceso.

También se le dará seguimiento a la formulación del PEC. Detalla que la Administración como tal ha iniciado con el nuevo PEC y de ahí que la Auditoría va a estar atenta al avance en su implementación y de ahí la importancia de haberlo incluido en este momento.

Comenta que también se destinarán recursos a hacer arqueos de efectivo. Manifiesta que, si bien se han venido haciendo bastantes arqueos de efectivo, se quiere dar una cobertura aún mayor, en particular considerando aspectos que se presentaron en el sistema financiero alrededor de los arqueos de efectivo.

Sobre el programa anual de la Ley 7786, comenta que por normativa deben dar un avance y se está en la primera evaluación que tiene un 85% y va conforme a la planificación estipulada.

De las recomendaciones, hay un 78% que están cumplidas y en plazo se encuentra el 22% -11 recomendaciones-. Observa que no hay recomendaciones vencidas en este momento y de ahí que el avance se considera razonable.

Comenta que solamente quiere destacar dos aspectos relevantes en cuanto a los informes emitidos. En ese sentido, aclara que estos informes ya fueron debidamente discutidos y analizados con la administración y de hecho ya presentó sus planes de implementación, con las fechas de cumplimiento de las recomendaciones asociadas a cada uno de estos estudios.

Indica que quiso destacar dos estudios para conocimiento tanto del Comité de Auditoría como de la Junta Directiva, ya que consideran que son riesgos relevantes que requieren un análisis especial.

Expresa que uno de estos aspectos tiene que ver con la evaluación del cumplimiento normativo en lo que tiene que ver con otorgamiento de crédito empresarial. Además, menciona que específicamente se centraron en la forma en que se estableció el *rating* empresarial, es decir cómo se califica a los potenciales deudores a los que se les va a otorgar el crédito. Ahí se determinó que el modelo de medición de la capacidad de pago tiene ciertos factores que son muy cualitativos y que podrían comprometer la calidad y sostenibilidad del proceso a largo plazo.

Menciona que al aplicar el *rating* se hacen preguntas a los clientes como que, si no paga, si el cliente cree que un familiar pague por él. Así pues, ante ese tipo de preguntas, los clientes van a decir que sí. Así pues, eso los lleva a que el *rating*, en el 99,29% de las aplicaciones da como resultado un 100%. Así pues, cuando da un 100% para prácticamente todos los clientes, el procedimiento lo que hace es que el Banco no tiene que verificar la capacidad de pago, es decir, no requiere pedir documentación, ni nada adicional, sino que con este *rating* y la información que se suministra inicialmente se otorga el crédito.

Así pues, la Auditoría destacó que sería bueno que la Administración analizara y revisara la calibración del modelo como tal y sabe que ya la Administración está trabajando sobre esto. Comenta que esto es importante, pues a largo plazo podría generar algún resultado adverso.

Igualmente, en el informe se destaca que a la fecha del estudio el nivel de morosidad del BP Acelera es bastante conveniente y razonable.

Indica que se ha referido al resultado general del informe de labores al primer trimestre. Cualquier consulta, con gusto.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** entiende que ya algunas cosas están atendidas por parte de la Administración. Pregunta si es así.

**El director Sr. Espinoza Guido** indica que deseaba consultar al respecto, pues llama la atención la advertencia que hace la Auditoría respecto a los arqueos en bóveda.

Trae a colación lo que acaba de pasar otra institución financiera y el desenlace que tuvo con una pérdida de efectivo cuantiosa, debido a los controles mal ejecutados y la simulación de arqueos.

La advertencia es muy importante y tiene la seguridad de que la Sra. Carvajal Vega y el Sr. Mora Mora ya tomaron cartas en el asunto para atender a la brevedad el problema.

**La directora Sra. González Mora** manifiesta que, volviendo a los temas de prevención; este señalamiento de la Auditoría sobre el manejo del efectivo y los arqueos es sumamente importante. Se une a la solicitud para la gerente general, Sra. Carvajal Vega, de modo que seta explique cómo se está solventando. El procedimiento debe estar muy claro, así como los controles en dicha área, además, debe estar claro para verificar que se está haciendo al pie de la letra. Espera que la Sra. Carvajal Vega pueda afirmar que el asunto está siendo corregido, pues no deja de ser delicado a la luz de lo sufrido por otra institución financiera.

Se permite ampliar la solicitud que hacía en cuanto a los informes relacionados con el manejo de la cartera de crédito, pues el Sr. Chaves Soto se ha referido a temas de cumplimiento normativo. Específicamente, solicita ampliar ese informe que se pediría a la Administración, de modo que no solo integre el manejo de cartera como generadora de ingresos, sino también temas de cumplimiento normativo relacionados con la Auditoría Interna y el manejo de los riesgos de cartera de crédito.

Estima que, si se tiene un informe integral con cierta periodicidad que involucre el manejo de la cuenta, la generación de ingresos, las tasas y las garantías, también se debe tener la seguridad de que se está cumpliendo normativamente y que los riesgos sobre esa cartera están debidamente controlados.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** expresa que, en el marco del plan de trabajo de la Auditoría Interna, explicaron todo lo actuado y emitieron los dos informes, respecto a los cuales se solicitó, y se adjuntaron los planes de trabajo hechos por parte de la Administración.

En este sentido, la Auditoría presenta que hicieron los estudios y que están debidamente atendidos los asuntos, entonces, respecto a la evaluación y cumplimiento normativo del Programa de Crédito Empresarial BP Acelera, el proyecto tiene una pérdida esperada que no se ha visto afectada. El asunto advertido es ajustar la normativa para que haya elementos más técnicos y menos subjetivos.

En este caso, se debe entender que media un *rating* empresarial elaborado con base en las mejores prácticas internacionales, sobre lo cual se pretende ver el comportamiento de pago histórico o moral, lo cual se está tratando de afinar a través de la Dirección de Riesgo Corporativo.

En cuanto a este tema, se atendieron cinco recomendaciones, las cuales se finalizarán hasta el 30 de julio del 2024 y se llegará a diciembre, según la recomendación, lo cual ha sido aprobado por la Auditoría.

En materia de evaluación de arquezos de efectivo de la bóveda, tal como afirma el Sr. Chaves Soto, tanto la Subgerencia General de Operaciones como su homóloga de Negocios, están haciendo todos los esfuerzos para atender las dos recomendaciones, sobre lo cual se espera atender una el 31 de mayo, y la otra, el 31 de julio del 2024.

Cuando la Auditoría Interna hace sus estudios, las recomendaciones derivadas son discutidas con la Administración, se llega a un acuerdo, en plazo y tiempo, y todo ha sido aceptado por dicha instancia a hoy.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** menciona que tiene una pequeña aclaración por hacer.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita la haga, para después leer la propuesta de acuerdo.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** menciona que en el informe de Auditoría se incorporó el tema de los arquezos de cajeros automáticos, lo cual se está coordinando, pero desea indicar que actualmente se llevan las conciliaciones de arquezos de cajeros automáticos. Las diferencias provienen del 2017 al 2021, de las cuales la Auditoría se reunió con la Subgerencia e hizo ver que el 90% de dichas diferencias estaban concentradas en el 2017, que es donde iniciará el proceso de conciliación. Aclara para efectos del acta.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** procede a leer la propuesta de acuerdo:

*1. Dar por conocido el Informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al primer trimestre del año 2024, así como el informe respecto al avance en la ejecución del Programa Anual 2024 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786. Lo anterior con fundamento en el artículo 14 del Acuerdo CONASSIF 12-21 y en cumplimiento de lo establecido en los artículos 56 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y 22 inciso d) y 25 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CCA-8-ACD-80-2024-Art-8 y oficio GGC-609-2024)*

Todos los directores presentes indican su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

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

**“Dar por conocido el Informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al primer trimestre del año 2024, así como el informe respecto al avance en la ejecución del Programa Anual 2024 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786.**

**Lo anterior con fundamento en el artículo 14 del Acuerdo CONASSIF 12-21 y en cumplimiento de lo establecido en los artículos 56 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y 22 inciso d) y 25 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (505)**  
(Ref.: Acuerdo CCA-8-ACD-80-2024-Art-8 y oficio GGC-609-2024)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **ocho horas con veinte minutos**, finaliza su participación virtual el subauditor interno, Sr. Marco Chaves Soto.

## ARTÍCULO 7

**8.3.3.-** El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento y posterior traslado a cada una de las Sociedades, el Informe de cumplimiento normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre de 2024. (Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-85-2024-Art-3)

Al ser las **ocho horas con veinte minutos**, inicia su participación virtual la Sra. Jessica Ortega Marín, jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita a los expositores ser concisos y acogerse a la mitad del tiempo asignado, para poder salir de lo pendiente en el tiempo que resta.

**La jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio Sra. Ortega Marín** manifiesta que se referirá directamente a las conclusiones en atención al requerimiento del Sr. Sánchez Sibaja.

Expresa que hay una política de cumplimiento normativo, según la cual se deben cumplir el 100% de las normas y el objetivo principal de esta rendición de cuentas es informar a este Órgano colegiado si se está cumpliendo conforme al mandato creado mediante político.

Informa que, para el primer trimestre del 2024, se detectaron incumplimientos normativos en el Banco Popular y en Popular Valores, por tanto, el apetito de riesgo establecido por esta Junta no se cumple para el periodo señalado. En lo referente al tipo de cumplimiento reportado, en el caso del Banco, se trata de entregas tardías de información de tipo regulatorio, asimismo, el tema de fraude interno y externo, que si bien muestra una tendencia a disminuir, sigue presentando casos.

También, hay eventos de riesgo reportados en fallos judiciales desfavorables, debilidades en la gestión de expedientes en apego a la Ley 7786 y también deficiencias e inconsistencias en la confección de expedientes de crédito, siendo que éste es la principal línea de negocio. Las debilidades vienen dadas por la primera línea de defensa y han sido reportadas de manera oportuna.

En el caso de Popular Valores, se presentó un envío tardío de información a Monex, tratándose de minutos, pero se hizo fuera del rango autorizado por esa Entidad.

Se evaluaron 10 indicadores, de los cuales Popular Fondos de Inversión y Popular Seguros muestran cumplimiento en todos. En el caso del Banco, hubo incumplimientos en la Política de Cumplimiento Normativo; y en el caso del Banco y de Popular Pensiones, por fallos judiciales desfavorables asociados especialmente a materia laboral.

Se realizaron actividades de revisión desde el Área de Cumplimiento Normativo, en aspectos de ciberseguridad, responsabilidad social, normas concernientes a la banca social, seguimiento del acuerdo Conassif 14-21 y el acuerdo Sugef 20-23, además, en cuanto al nivel de implementación de las normas nuevas que han sido comunicadas por la Dirección Jurídica para las cinco empresas del Conglomerado. En ambos casos se determinó que hay un grado de cumplimiento de los controles en el 100%.

También, se ejecutaron actividades de prevención que se establecieron mediante planes de trabajo, sobre lo cual es relevante señalar que se identificaron normas nuevas y la tendencia a crear estas no se ha mitigado, más bien, es creciente y ello genera presión a las empresas del Conglomerado. Cada norma que se modifica requiere un seguimiento y actividades de implementación que requieren recursos humanos, tecnológicos y financieros, incluso, en muchos casos se deben comprar tecnologías para implementar las normativas.

En cuanto al seguimiento de recomendaciones, no se detectaron vencidas, pero sí se han pedido prórrogas para algunas y no se están atendiendo en plazo, sino que se debe renovar el plazo. Insta a que, cuando se genere una recomendación, el plan de acción se ejecute en el plazo propuesto inicialmente.

Destaca que, sobre las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, la ACUN ni la UTEG dan seguimiento, siendo que esa instancia tiene su propio equipo para ello. Esto para el caso específico del Banco.

En cuanto al nivel de cumplimiento del plan de trabajo del Banco Popular, se alcanzó el 96,5%; en Popular Pensiones, el 97%; en Popular SAFI, el 98%; en Popular Seguros, el 97%; y en Popular Valores, el 98%.

Señala que la información requerida a las cinco empresas fue recibida, pero el no poder tener un cumplimiento del 100% obedece a la capacidad del Área de Cumplimiento Normativo para poder procesar dicha información. Hubo rotación de personal, dos personas en proceso de entrenamiento y la carga de trabajo excedió la capacidad instalada.

Hace la salvedad de que las Sociedades y el Banco entregaron la información en plazo, pero la brecha entre lo logrado y la aspiración obedece a la capacidad de procesamiento del ACUN.

En el nivel general, se puede determinar que en el Banco existe un esfuerzo importante por apegarse al cumplimiento de las normas, es decir, se ha generado una cultura en las diversas áreas del negocio. En ello es fundamental el apoyo de la primera línea de defensa.

Sobre la implementación de normas nuevas y testeadas, hay 100% de cumplimiento, lo cual no se logra sin el apoyo de la primera línea de defensa. Podría haber un "batallón" de personas revisando normas y concluir que se está en el 30%, 40% o 70% de implementación. Hay un esfuerzo desde la primera línea de defensa y una convicción de atender esos requerimientos generados por el Ente Regulador, lo cual se ha hecho en forma positiva y en los plazos establecidos. Deja una propuesta de acuerdo y queda atenta para consultas.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** procede a leer la propuesta, la cual dice:

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

*Dar por conocido y trasladar a las Juntas Directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado, el Informe de cumplimiento normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre de 2024. Lo anterior, en atención a lo señalado en el artículo 37 inciso 37.3 del acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo y el artículo 9 del acuerdo SUGEF 24-22 Reglamento para calificar a las entidades supervisadas".*

**La directora Sra. Solano Brenes** indica que le quedó una inquietud sobre los juicios perdidos y la parte jurídica expuesta por parte del Banco. Consulta si, asociado al riesgo de cumplimiento, hay idea de lo que fue la pérdida material y si se tenían las reservas correspondientes, pues es parte de lo que se debe asociar al cumplimiento respectivo.

Todos los directores presentes indican su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

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

**"Dar por conocido y trasladar a las Juntas Directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado, el Informe de cumplimiento normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al primer trimestre de 2024.**

**Lo anterior, en atención a lo señalado en el artículo 37 inciso 37.3 del acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento de Gobierno Corporativo y el artículo 9 del acuerdo SUGEF 24-22 Reglamento para calificar a las entidades supervisadas". (506)**  
(Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-85-2024-Art-3)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **ocho horas con veintinueve minutos**, finaliza su participación virtual la Sra. Jessica Ortega Marín, jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

## **ARTÍCULO 8**

**8.3.4.-** El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para aprobación, el pliego de condiciones para la contratación del miembro externo del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, el cual contiene la propuesta de mejora en lo correspondiente a los apartados de la admisibilidad y al criterio de selección y metodología. (Ref.: Acuerdo CCNR-9-ACD-65-2024-Art-4)

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** explica que la propuesta es aprobar la redacción de los requisitos para contratar el miembro externo del Comité de Nominaciones, lo cual se revisó en la instancia respectiva. Detalla que se redactó de forma más amplia en virtud de la experiencia recabada de los diferentes concursos, además, con la venia del Comité se trajo a este seno para aprobación.

Consulta si se desea ahondar en lo que se hizo, aunque básicamente fue redactar de manera más amplia, por ejemplo, si se pedía que fuera una persona con experiencia en empresas supervisadas, se abrió más a empresas privadas y con procesos similares a los del Banco. También se abrió el requisito académico, tratándose de un ajuste a lo que ya se tenía.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** estima que el asunto está suficientemente discutido, a no ser que se considere que falta algo por decir. Si es así, propone votar la propuesta de acuerdo.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** procede a leer la propuesta de acuerdo:

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

*Aprobar el pliego de condiciones para la contratación del miembro externo del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, el cual contiene la propuesta de mejora en lo correspondiente a los apartados de la admisibilidad y al criterio de selección y metodología. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CCNR-9-ACD-65-2024-Art-4)*

Todos los directores presentes indican su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

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

**“Aprobar el pliego de condiciones para la contratación del miembro externo del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, el cual contiene la propuesta de mejora en lo correspondiente a los apartados de la admisibilidad y al criterio de selección y metodología.**

**Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (507)**  
(Ref.: Acuerdo CCNR-9-ACD-65-2024-Art-4)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **ocho horas con cuarenta y cinco minutos**, finaliza su participación virtual el Sr. Johnny Monge Mata, director Financiero Corporativo.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que no hay asuntos de sociedades anónimas, ni de otras dependencias internas o externas y pregunta si alguien tiene algún asunto por comentar.

#### **ARTÍCULO 10**

##### **9.- Asuntos varios.**

**La directora Sra. González Cordero** manifiesta que, aunque es un tema de sociedades anónimas, considera oportuno informarlo de una vez, puesto que las notas de respuesta a la advertencia que hizo la Auditoría Interna sobre las sesiones extraordinarias realizadas en dos subsidiarias ya fueron remitidas, de modo que los directores deben saber que ese tema se agregará a la agenda que se envió el fin de semana para discutir el tema en la sesión de mañana, a fin de abordarlo en tiempo.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pregunta al Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, secretario general, si podrán enviar a Jessica Loaiza esa información para que les prepare una propuesta para la sesión de mañana.

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** responde afirmativamente.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece a todos por participar y da por terminada la sesión.

Al ser las **OCHO HORAS CON CUARENTA Y SIETE MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

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