

SESIÓN ORDINARIA 6109

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO NUEVE** 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 **CATORCE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL MARTES VEINTIOCHO 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, la directora Sra. Shirley González Mora, la directora Sra. Nidia Solano Brenes y la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón. Participa de manera virtual: el director Sr. Raúl Espinoza Guido.

Además, asistieron de manera presencial: 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 todos y comprueba el cuórum. 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 6107.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero Nacional, comunica que se dispuso en firme modificar el *Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros*, Acuerdo Sugef 10-07. (Ref.: Oficio CNS-1861/06)

3.2.- La Sra. Gabriela Cascante Zúñiga, presidenta de la Comisión Permanente de la Mujer, agradece a la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, por haber participado como expositora en la II edición del Foro 8M “Reflexión sobre la inclusión financiera de las mujeres” realizado el pasado 5 de abril. (Ref.: Oficio ATT-186-2024)

3.3.- El Sr. Humberto Perera Fonseca, gerente del Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades, y Nelson Sanabria Loaiza, fiscalizador de la Contraloría General de la República, le comunican al Sr. Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación, el archivo sin trámite del presupuesto inicial de Popular Servicios Compartidos, S.R.L. para el ejercicio económico de 2024, el cual se propuso por ₡1.858,9 millones. Lo anterior, por razones técnicas y jurídicas que imposibilitan analizar el documento presentado al no cumplir en su totalidad los requisitos indicados en las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos (NTPP). (Ref.: Oficio DFOE-CAP-0824 (08455))

3.4.- La Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias traslada a la Junta Directiva Nacional, el oficio SP-511-2024, en relación con el tema de idoneidad. (Ref.: Acuerdo JDPP-742-Acd-304-2024-Art-4)

3.5.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, secretario general de Sibanco, solicita a la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, audiencia de carácter urgente, debido a que ya se culminó el proceso de revisión de las observaciones no vinculantes de la que fue objeto la VI Convención Colectiva de Trabajo. Y la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta oficio de respuesta al oficio S-119-2024. (Ref.: Oficio S-119-2024 y GGC-636-2024)

4.- Asuntos de Presidencia.

4.1.- El Sr. Henry Mauricio Vargas Charpentier, envía correo electrónico sobre solicitud de información que circula en las redes sobre el caso de Coopeservidores.

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.

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, secretario general, remite para aprobación, la propuesta para brindar capacitación a los integrantes de la Junta Directiva Nacional en el tema Protección del consumidor, de conformidad con el Plan de Capacitación para los integrantes de la Junta Directiva Nacional, Comités y Comisiones correspondiente al periodo 2024. Así como también, la Unidad de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, solicita a la Junta Directiva Nacional, asignar tres fechas para impartir las sesiones de capacitación, en atención al acuerdo JDN-6095-Acd-353-2024-Art-18, relacionadas con materia de cumplimiento normativo y regulatorio y por parte de la Dirección Corporativo de Riesgo, propuesta de capacitación virtual sugerida con la empresa SAS. (Ref.: Oficio SJDN-428-2024, SJDN-438-2024 y ACUN-155-2024)

8.2.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, secretario general, remite el informe de seguimiento de acuerdos correspondiente al mes de mayo de 2024. (Ref.: Oficio SJDN-425-2024)

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el informe de atención de los acuerdos JDN-6036-Acd-1038-2023-Art-13 y JDN-6084-Acd-198-2024-Art-6, relacionados con los niveles de satisfacción al cliente referidos por la Contraloría de Servicios. (Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-91-2024-Art-9)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe de juicios correspondiente al periodo comprendido entre setiembre de 2023 y febrero de 2024, en atención del acuerdo 848, artículo 7, de la sesión 6022 de la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-86-2024-Art-4)

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.3.5.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la propuesta del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo comunal sobre las actividades de capacitación de la población delegada, para que sea implementada y desarrollada en el presente año, en estricto apego de la normativa establecida para tal efecto, así como la autorización de los gastos correspondientes. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-55-2024-Art-7)

8.3.6.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Administración para apoyar logística y administrativamente, por medio de personal técnico de las oficinas de Grecia y San Ramón, en la atención de un taller para delegados del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se desarrollará el 18 de mayo en CoopeVictoria. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-57-2024-Art-9)

8.3.7.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por atendida la segunda parte del inciso 2) del acuerdo JDN-6066-Acd-1430, referente a la presentación del Informe bimestral sobre los indicadores diferenciados como parte de las actividades de trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social para el 2024. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-54-2024-Art-6)

8.3.8.- La Comisión de Pautas y Banca Social da por conocido el Informe de la gestión realizada por la Dirección de Fodempyme durante el primer trimestre de 2024 y recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por cumplido el inciso 27 del acuerdo JDN-6022-ACD-848-ART-7-2023. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-53-2024-Art-5)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para conocimiento, los Resultados Financieros con corte al mes de abril de 2024. (Ref.: Oficio GGC-642-2024)

8.5.- Sociedades Anónimas.

Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A.

8.5.1.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general de Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A., remite el Informe trimestral con corte a marzo de 2024 de Popular Valores, Puesto de Bolsa, en atención al acuerdo JDN-6022-Acd-883-2023- Art-7. (Ref.: Oficio PVSA-291-2024)

8.5.4.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., se refiere al ítem 2 del acuerdo JDN-6106-Acd-499-2024-Art-9, a partir del ítem 2 del acuerdo de Junta Directiva de Popular Valores JDPV-761-Acd-191-2024-Art-6, donde se remite oficio PVGCC-024-2024, suscrito por el Sr. Eddie Chavarría Ruiz, jefe del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Popular Valores. (Ref.: Oficio PVSA-343-2024)

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios”.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja manifiesta que se está haciendo una moción de orden en la agenda del día.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano propone pasar los estados financieros del punto 8.4.1 para la sesión de mañana.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Trasladar para la sesión 6110 del miércoles 29 de mayo, el siguiente punto de agenda:

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para conocimiento, los Resultados Financieros con corte al mes de abril de 2024. (Ref.: Oficio GGC-642-2024)

2. Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6109, celebrada el 28 de mayo de 2024”. (523)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 6107.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6107, celebrada el 21 de mayo de 2024”. (524)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero Nacional, comunica que se dispuso en firme modificar el *Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros*, Acuerdo Sugef 10-07. (Ref.: Oficio CNS-1861/06)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz dice que hay tres asuntos informativos para hoy. El primero es del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero Nacional, el cual dispuso en firme modificar el Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, Acuerdo Sugef 10-07. La propuesta es dar por conocido este punto y trasladarlo a la Administración.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y trasladar a la Administración, el oficio CNS-1861/06, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero Nacional, comunica que se dispuso en firme modificar el Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, Acuerdo Sugef 10-07.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 131 inciso c) de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7758". (525)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Gabriela Cascante Zúñiga, presidenta de la Comisión Permanente de la Mujer, agradece a la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, por haber participado como expositora en la II edición del Foro 8M "Reflexión sobre la inclusión financiera de las mujeres" realizado el pasado 5 de abril. (Ref.: Oficio ATT-186-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz explica que este punto es de la Sra. Cascante Zúñiga, presidenta de la Comisión Permanente de la Mujer de la Asamblea de Trabajadores, la cual agradece a la Sra. Gina Carvajal Vega por haber participado como expositora en la II edición del Foro 8M "Reflexión sobre la inclusión financiera de las mujeres". La propuesta es dar por conocido este oficio de la Asamblea.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Dar por conocido el oficio ATT-186-2024, mediante el cual la Sra. Gabriela Cascante Zúñiga, presidenta de la Comisión Permanente de la Mujer, agradece a la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, por haber participado como expositora en la II edición del Foro 8M "Reflexión sobre la inclusión financiera de las mujeres" realizado el pasado 5 de abril". (526)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.3.- El Sr. Humberto Perera Fonseca, gerente del Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades, y Nelson Sanabria Loaiza, fiscalizador de la Contraloría General de la República, le comunican al Sr. Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación, el archivo sin trámite del presupuesto inicial de Popular Servicios Compartidos, S.R.L. para el ejercicio económico de 2024, el cual se propuso por ₡1.858,9 millones. Lo anterior, por razones técnicas y jurídicas que imposibilitan analizar el documento presentado al no cumplir en su totalidad los requisitos indicados en las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos (NTPP). (Ref.: Oficio DFOE-CAP-0824 (08455))

El secretario general Sr. Lizano Muñoz manifiesta que este punto viene de la Contraloría General de la República, la cual comunica que dan archivo sin trámite del presupuesto inicial de Popular Servicios Compartidos, S. R. L. para el ejercicio económico de 2024. La propuesta es que en calidad propia de Asamblea de Cuotistas de la Sociedad de Responsabilidad Limitada, dar por conocido este oficio de la Contraloría y solicitar a la Administración que para el cierre de junio del presente año remita a esta Junta Directiva para su aprobación la información requerida para solicitar nuevamente a la Contraloría la aprobación del presupuesto inicial de la Sociedad de Servicios Compartidos.

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

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad:

"1. Dar por conocido el oficio DFOE-CAP-0824 (08455), mediante el cual el Sr. Humberto Perera Fonseca, gerente del Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades, y Nelson Sanabria Loaiza, fiscalizador de la Contraloría General de la República, le comunican al Sr. Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación, el archivo sin trámite del presupuesto inicial de Popular Servicios Compartidos, S.R.L. para el ejercicio económico de 2024, el cual se propuso por ₡1.858,9 millones. Lo anterior, por razones técnicas y jurídicas que imposibilitan analizar el documento presentado al no cumplir en su totalidad los requisitos indicados en las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos (NTPP).

2. Solicitar a la Administración que, para el cierre de junio del año en curso, remita a esta Junta Directiva, para su aprobación, la información requerida para solicitar nuevamente a la Contraloría General de la República la aprobación del presupuesto inicial de Popular Servicios Compartidos S. R. L.". (527)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3.4.- La Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias traslada a la Junta Directiva Nacional, el oficio SP-511-2024, en relación con el tema de idoneidad. (Ref.: Acuerdo JDPP-742-Acd-304-2024-Art-4)

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

“Dar por conocido el acuerdo JDPP-742-Acd-304-2024-Art-4, mediante el cual la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias traslada a la Junta Directiva Nacional, el oficio SP-511-2024, en relación con el tema de idoneidad”. (528)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

3.5.- El Sr. Juan Carlos Chaves Araya, secretario general de Sibanco, solicita a la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, audiencia de carácter urgente, debido a que ya se culminó el proceso de revisión de las observaciones no vinculantes de la que fue objeto la VI Convención Colectiva de Trabajo. Y la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta oficio de respuesta al oficio S-119-2024. (Ref.: Oficio S-119-2024 y GGC-636-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz dice que este punto es de Sibanco, el cual solicita a la Gerencia General una audiencia de carácter urgente, debido a que ya se culminó el proceso de revisión de las observaciones no vinculantes de la que fue objeto la VI Convención Colectiva de Trabajo. La propuesta es dar por recibido este oficio de Sibanco y el oficio GGC-636-2024, mediante el cual se adjunta oficio de respuesta a este oficio.

La Gerencia General se está comprometiendo para traer este tema para la tercera semana de junio, ya atendiendo un acuerdo de esta Junta Directiva que tiene que ver con la evaluación financiera de uno de los compromisos que están en la Convención.

Estos son los cinco puntos informativos con sus observaciones que se están pidiendo aprobar por parte de esta Junta Directiva y dar por recibido.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano dice que estos puntos son para darlos por conocidos. Lo diferente es el punto 3.3 que es solicitarle a la Administración que, para el cierre de junio del año en curso, remita a esta Junta Directiva, para su aprobación, la información requerida como Junta de Cuotistas para avanzar con el trámite en la Contraloría.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio S-119-2024, mediante el cual el Sr. Juan Carlos Chaves Araya, secretario general de Sibanco, solicita a la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, audiencia de carácter urgente, debido a que ya se culminó el proceso de revisión de las observaciones no vinculantes de la que fue objeto la VI Convención Colectiva de Trabajo.

Asimismo, el oficio GGC-636-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta oficio de respuesta al oficio S-119-2024”. (529)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

4.- Asuntos de Presidencia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja dice que en el parlamento no se permiten los votos de aplauso por Constitución Política, pero él desea proponer una moción de orden para dar votos de aplauso a la Administración, a la Alta Gerencia y sus subgerentes, así como al equipo que ellos han formado con respecto a la actividad de hoy. Varios medios de comunicación le preguntaron qué opinaba de este hecho histórico y él contestó que no era un hecho histórico, sino inédito, porque el que se tenga en los parques a todo el sector financiero representando y la deferencia del señor presidente de que no los hizo ir a Casa Presidencial, sino que aceptó la invitación de venir.

Le decía a un medio de comunicación que en estas instalaciones provisionales que tiene la Junta Directiva y la Alta Gerencia era de las cosas más emblemáticas donde se podría presentar un proyecto como el de hoy, que era una conferencia de prensa que él acostumbra a dar en

otra parte. Este es un distrito de La Uruca, que tiene 40% de pobreza a la par de Mata Redonda, que tiene 0% de pobreza, pero que en unos barrios de este distrito hay 70% de pobreza, entonces si no se tiene alguna función en paliar esas diferencia de desigualdad que tiene el país, en un lugar tan corto, como lo son dos distritos de una capital y al otro lado está Pavas con un 26% de pobreza y más de un 40% en ciertas partes como Rincón Grande de Pavas.

El lugar era emblemático, la institución era emblemática y el acto era emblemático e inédito, entonces él con todo el cariño pide que el equipo al que la Sra. Gina Carvajal le ofreció un almuerzo y muy gentilmente los participó, no dejen caer su chiquito, que ahora empiecen a buscar en las redes cuáles eran las miles de preguntas que las personas se hacían del cómo, porque hoy todos los entes financieros propusieron el qué hacer, pero ahora es el cómo y ahí es donde hay que estar claros. Felicita al equipo y que se trasmita bien cuál es la función que tienen de aquí para adelante.

Señala que él deseaba proponerlo como moción de orden. Se ha gastado tiempo en ser firmes y críticos de hasta ellos mismos, y a veces no se saca tiempo para reflexionar en la labor que hay de aquí en adelante. Por lo tanto, los que estén de acuerdo con la moción de orden que lo indiquen.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Felicitar a la Administración, en las personas de la Alta Gerencia y el equipo conformado que permitió que se realizara de manera exitosa la conferencia de prensa con autoridades de gobierno y varios intermediarios financieros, en relación con el tema del combate a los créditos gota a gota”. (530)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

4.1.- El Sr. Henry Mauricio Vargas Charpentier, envía correo electrónico sobre solicitud de información que circula en las redes sobre el caso de Coopeservidores.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja dice que hay un correo del Sr. Henry Mauricio Vargas, el cual lo trasladará a la Administración para que, en lo conducente, en lo legal y en lo que corresponda lo contesten.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el correo electrónico remitido por el Sr. Henry Mauricio Vargas Charpentier, mediante el cual solicita información relacionada sobre el caso de Coopeservidores.

2. Instruir a la Administración para que, en lo conducente brinde repuesta al correo enviado por el Sr. Henry Mauricio Vargas Charpentier en torno al caso de Coopeservidores”. (531)

ACUERDO FIRME.

Se decreta un receso desde las **catorce horas con cuarenta y cuatro minutos** hasta las **catorce horas con cincuenta y un minutos**.

ARTÍCULO 10

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, secretario general, remite para aprobación, la propuesta para brindar capacitación a los integrantes de la Junta Directiva Nacional en el tema Protección del consumidor, de conformidad con el Plan de Capacitación para los integrantes de la Junta Directiva Nacional, Comités y Comisiones correspondiente al periodo 2024. Así como también, la Unidad de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, solicita a la Junta Directiva Nacional, asignar tres fechas para impartir las sesiones de capacitación, en atención al acuerdo JDN-6095-Acd-353-2024-Art-18, relacionadas con materia de cumplimiento normativo y regulatorio y por parte de la Dirección Corporativo de Riesgo, propuesta de capacitación virtual sugerida con la empresa SAS. (Ref.: Oficio SJDN-428-2024, SJDN-438-2024 y ACUN-155-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz comenta que solicita el visto bueno de esta Junta Directiva para la capacitación de protección del consumidor financiero. En el oficio lo que se están dando son varias opciones. Solicita a esta Junta Directiva, si lo tiene a bien, que acuerde que esta Secretaría General agende esa capacitación para el miércoles 19 de junio. Dado que va a ser de forma virtual, sería de 8:00 a. m. a 9 a. m. Esa sería la propuesta concreta.

En esta oportunidad también que se valore e instruya para que sea de tipo de Asamblea de Accionistas. Él no lo puso así en la propuesta de acuerdo, pero sí sería una invitación a los directores de las demás juntas directivas y es por medio de la herramienta TEAMS.

El segundo punto sería aprobar la propuesta para brindar capacitación a los integrantes de esta Junta Directiva en el tema de importancia de análisis de datos para toma de decisiones. En esta oportunidad también haría la excitativa para que esa capacitación se agende el miércoles 12 de junio por medio de la plataforma TEAMS de 8:00 a. m. a 9:00 a. m. y también en esta oportunidad sería adoptar el acuerdo como Asamblea de Accionistas para invitar también a los directores de las sociedades.

Por último, una colaboración con Cumplimiento Normativo, que tiene dentro de su plan de trabajo aprobado por esta Junta Directiva unas cápsulas de capacitación, que tiene que ver con el Reglamento de Gobierno Corporativo Conassif 4-16, y la propuesta que se le había aprobado a la Sra. Jéssica Ortega serían estas cápsulas que se están presentando, las cuales son de quince minutos a media hora. La propuesta sería agendarlas el 11 de junio, el 18 de junio y el 25 de junio, como son tan cortas serían parte de la agenda.

Esta es la propuesta concreta, pero en este caso no sería como Asamblea de Accionistas, ya que es solo para esta Junta Directiva.

La directora Sra. Solano Brenes recuerda sobre el tema de protección al consumidor que se debe presentar certificación o que por lo menos que esa debidamente certificado que se llevó el curso, porque es un tema que se está evaluando. Debe quedar constancia de que ellos llevaron los aspectos financieros de protección al consumidor. Es muy importante que a la hora de aprobar esto sea de tal manera que se les dé la certificación necesaria para adjuntarla al expediente.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano dice que la propuesta de acuerdo es aprobar este plan de capacitación, aprobar las fechas explicadas por el Sr. Luis Lizano, que son dos miércoles y dos martes. Aprobar la propuesta para brindar la capacitación a los directores de Junta Directiva Nacional e instruir a la Secretaría para que programe unas tres fechas para impartir las sesiones de capacitación relacionadas con estos temas. Todo lo anterior de conformidad con el artículo 17, inciso 17.5 del acuerdo Conassif 4-16. Además, instruir a la Secretaría para que haga la gestión correspondiente para que incorpore al expediente de cada uno de los directores esta capacitación.

Todos los directores 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:

“1. Aprobar la propuesta para brindar capacitación a los integrantes de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado en el tema Protección del consumidor financiero, de conformidad con el Plan de Capacitación para los integrantes de la Junta Directiva Nacional, Comités y Comisiones correspondiente al periodo 2024.

La capacitación se llevará a cabo el miércoles 19 de junio de 8:00 a.m. a 9:00 a.m.

Se solicita a la Secretaría gestionar lo correspondiente a fin de que se certifique esta capacitación en los expedientes de los directores.

2. Aprobar la propuesta para brindar capacitación a los integrantes de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado en el tema Importancia de la analítica de datos para la toma de decisiones, con el fin de conocer herramientas avanzadas de analítica de datos para la gestión del negocio bajo un enfoque de atracción de clientes y administración efectiva de riesgo.

La capacitación se llevará a cabo el miércoles 12 de junio de 8:00 a. m. a 9:00 a. m.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 inciso 17.5 del Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento Sobre Gobierno Corporativo, en cumplimiento del Plan de Capacitación para los integrantes de la Junta Directiva Nacional, Comités y Comisiones periodo 2024, aprobado mediante acuerdo 172 tomado en sesión ordinaria 6082 celebrada 21 de febrero del 2024”. (532)

(Ref.: Oficios SJDN-428-2024 y SJDN-438-2024)

ACUERDO FIRME.

Además, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Instruir a la Secretaría General para que programe en los días 11, 18 y 25 de junio, las sesiones de formación en cumplimiento normativo y regulatorio interno, en atención al acuerdo JDN-6095-Acd-353-2024-Art-18.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 inciso 17.5 del Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento Sobre Gobierno Corporativo, en cumplimiento del Plan de Capacitación para los integrantes de la Junta Directiva Nacional, Comités y Comisiones periodo 2024, aprobado mediante acuerdo 172 tomado en sesión ordinaria 6082 celebrada 21 de febrero del 2024”. (533)

(Ref.: Oficio ACUN-155-2024)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el informe de atención de los acuerdos JDN-6036-Acd-1038-2023-Art-13 y JDN-6084-Acd-198-2024-Art-6, relacionados con los niveles de satisfacción al cliente referidos por la Contraloría de Servicios. (Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-91-2024-Art-9)

Al ser las **quince horas con seis minutos** inicia su participación la Sra. Laura Barahona Ramírez, jefa de la División Gestión Experiencia al Cliente.

La jefa de la División Gestión Experiencia al Cliente Sra. Barahona Ramírez explica que se referirá a los acuerdos JDN-6036-Acd-1038-2023-Art-13 y JDN-6084-Acd-198-2024-Art-6, relacionados al análisis sobre los niveles de satisfacción al cliente referidos por la Contraloría de Servicios, donde los clientes estaban dando una calificación de 48% en el tema de satisfacción, el cual debía incrementarse, y este aumentó a un 57%, pero no está dentro del nivel de tolerancia que se requiere.

Por lo tanto, se finalizó el plan de mitigación para el año 2023 y al mismo tiempo se están dando puntos de mejora para que estos continúen y se incrementen aún más. Dentro de esos puntos, cuando un cliente pone una gestión de contraloría se va a estar enviando automáticamente la evaluación y no esperar uno o dos meses para llamar a estos y evaluar qué les pareció la gestión de la Contraloría de Servicios.

Al mismo tiempo se están llevando a cabo sesiones con las áreas que presentan mayores gestiones de inconformidad, dentro de las cuales están Tarjetas, Cajeros, para ir viendo las causas de estas e ir trabajando con ellos planes de acción para mitigarlas. Adicionalmente, dentro del acuerdo de Junta Directiva se solicitaba que se desglosara el tema relacionado con elementos de crédito. En realidad, las gestiones relacionadas con crédito es un porcentaje de alrededor de un 3%, significaron unas 200 gestiones en el 2023. Estas se revisaron.

¿Qué sucede? Muchas veces un cliente viene por una gestión ante la Contraloría de Servicios, la cual es por aumento de tasas de interés, pero cuando se revisa el contrato, este lo indica, entonces la respuesta hacia el cliente no es positiva, y es muy difícil a veces que los clientes califiquen satisfactorios porque quedan siempre incómodos, ya sea que por un tema normativo le cobraron una comisión que ya estaba pactada o porque es un reclamo de tarjeta, el cual conlleva con las marcas un proceso que requiere ese tiempo. Se está trabajando en dos temas, en el tema de las encuestas y en trabajar con las áreas para mejorar puntos que sí deben mejorarse desde servicio al cliente, pero cuando sale fuera de normativa o temas que no se pueden trabajar porque así lo dictan o hay un procedimiento, esos temas se van dejando de lado.

Hubo un incremento de alrededor de un 7% de un año al otro. Todavía se pueden hacer mayores cosas, pero esos son los acuerdos y el análisis que se hizo del tema de causa raíz.

La directora Sra. Palomo Leitón comenta que para que se cumplan las metas comerciales de la primera línea de defensa, el nivel de satisfacción del cliente es lo que va a mover la aguja, porque es el cliente que va a seguir tomando en cuenta al Banco. Obviamente el nivel de satisfacción es bajísimo y ha tenido una evolución mínima en cada año, un 46% en el 2022, 53% en el 2023. Como las dos causas más importantes son inconformidades en la materia crediticia y contratos de crédito utilizados para las formalizaciones, hay quejas que no proceden definitivamente, de modo que sí creería que en la parte de inconformidades se debería segregarse un poco más para que esta Junta Directiva vea aquellas que sí obedecen al servicio del cliente, por ejemplo, que se tarda mucho en el trámite, que no se le dio seguimiento a la solicitud, etc.

Ahora que se va a dar una respuesta inmediata, lo cual ella vio como un solución muy buena que se está dando, pregunta si se tiene el recurso asignado para que se dé seguimiento a esas respuestas porque como no ha sido algo que se hace de forma consistente.

La jefa de la División Gestión Experiencia al Cliente Sra. Barahona Ramírez responde que lo va a ser inmediato es el envío de la encuesta, la cual se va a estar procesando. Siempre se ha procesado, la encuesta se había hecho anteriormente por medio telefónico con un *call center*. Ellos daban la data y la Contraloría la procesaba y sacaba las estadísticas. Hoy sería automático por medio del mismo *dash*,

pues donde se envía la respuesta, ellos lo contestan y se pueden hacer cortes para ir viendo cómo ha sido la satisfacción y el comportamiento de los clientes y analizar aún mejor.

Hoy se está obteniendo mayor respuesta que por medio telefónico. Adicionalmente, cuando se llamaba, el cliente hasta se había olvidado o había puesto una felicitación y de un momento a otro se está quejando porque le pasó algo en el Banco y por eso salen con otra cosa y no están calificando a veces hasta la gestión de felicitación.

Se hizo un análisis de todo lo que son las gestiones. Hoy se tendrá en vivo, es decir, hoy dan respuesta y hoy mismo califican. Si se procesa internamente, pues se tiene la capacidad.

La directora Sra. Palomo Leitón considera que se tiene una gran oportunidad de mejora en ese tema, el cual es muy serio.

La directora Sra. Solano Brenes pregunta si se ha visto algún tema regional donde se destaque más, es decir, donde ese 53% se vea influido por aspectos regionales, es decir, si están calificando peor al Banco en algunas zonas o centros de negocios.

El subgerente general de negocios Sr. Roa Gutiérrez comenta que dentro de la Unidad de Atención de Servicio al Cliente había una división que valoraba a la Contraloría de Servicios, las quejas, darles respuesta en tiempo y forma, pero se creó una división nueva que todavía no está ocupada, porque el proceso a veces es un poco más lento para el nombramiento y el proceso que requiere capital humano, en donde se va a llamar a la mejora continua comercial y la idea es potenciar que la Contraloría no se vuelva simplemente receptora de quejas o respuestas a cinco días.

Buscar oportunidades de mejora en cada una de las quejas y observaciones para que vayan disminuyendo, porque si no únicamente se convierten en receptores de quejas, se contestan hasta con un machote, por lo que debe haber una tendencia de oportunidades de mejora para que las quejas sean cada vez menores, haciendo algo más que una respuesta.

Para eso esa dirección de mejora continua comercial, que no solo se limita a la Contraloría, sino también a observaciones que se reciben de cara al cliente, donde un cliente sale molesto, pone una queja y da una recomendación sobre lo que hacen otros bancos. Si esa oficina canaliza la inquietud o la recomendación de un cliente a esa división de mejora continua, se podría hacer algo.

El objetivo es hacer una realimentación positiva para que todas las observaciones que se pueda se incorporen, porque hay cosas que no se pueden. Por ejemplo, si se cayó el sistema, la Contraloría de Servicios no puede hacer mucho, sino que le compete a otra área que es Transformación Digital, la cual debe ver cómo se mejoran los tiempos de respuesta y que haya menos caídas.

La parte comercial no es competencia directa de la Contraloría de Servicios, sino del Conglomerado. Recalca que esa división todavía no está llena.

La directora Sra. González Mora agradece la presentación con la cual se atiende el acuerdo JDN-6036-Acd-1038-2023-Art-13. La Junta Directiva de hoy es la 6109 y la presentación dice que se realizará un estudio para identificar las razones de los clientes inconformes, pero han pasado bastantes meses. En la presentación no se habla de plazos ni de tiempos, ni se materializa en concreto lo que se va a hacer para mejorar.

Aquí, aparte de que hay una gran oportunidad de mejora, es muy importante, porque un banco se debe a sus clientes y se necesita tener a los clientes satisfechos, entonces de qué plazos se están hablando, de qué acciones específicas, cómo se va a mejorar llevar a este indicador al menos a tolerancia en el plazo más corto posible.

La jefa de la División Gestión Experiencia al Cliente Sra. Barahona Ramírez contesta que el plazo del informe es el 31 de mayo y es todo un análisis de la causa raíz de todas las gestiones que se están realizando. Desde el primer informe se ha venido trabajando, y ahí es donde se ha hecho hasta escucha de llamadas y todo el análisis de las situaciones. Se tiene fecha para el 31 de mayo entregar el informe.

Sí se maneja una tipificación y clasificación de las gestiones. A hoy el porcentaje más alto de esa tipificación lo tiene reclamos de tarjetas. También se hace todo un análisis y se han estado reuniendo con el jefe de tarjetas mes a mes para ir haciendo la revisión de cada una de las tipificaciones más globales al igual que con otras áreas.

Regionalmente con las oficinas hay otra tipificación de lo que es la insatisfacción en oficinas comerciales y se tiene de las oficinas que más reciben quejas. Se tipifica por producto, servicio o canal. En las oficinas principalmente se ve mucho tema de servicio y se tiene también tipificado por oficina, lo cual se puede hacer llegar a esta Junta Directiva.

Al ser las **quince horas con veintidós minutos** sale la directora Sra. Iliana González Cordero.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano dice que la propuesta de acuerdo es dar por conocido el informe de atención de los acuerdos JDN-6036-Acd-1038-2023-Art-13 y JDN-6084-Acd-198-2024-Art-6, relacionados con los niveles de satisfacción al cliente referidos por la Contraloría de Servicios.

Todos los directores 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 atención de los acuerdos JDN-6036-Acd-1038-2023-Art-13 y JDN-6084-Acd-198-2024-Art-6, relacionados con los niveles de satisfacción al cliente referidos por la Contraloría de Servicios”. (535)
(Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-91-2024-Art-9)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **quince horas con veintitrés minutos** finaliza su participación la Sra. Laura Barahona Ramírez, jefa de la División Gestión Experiencia al Cliente.

ARTÍCULO 13

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe de juicios correspondiente al periodo comprendido entre setiembre de 2023 y febrero de 2024, en atención del acuerdo 848, artículo 7, de la sesión 6022 de la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-86-2024-Art-4)

Al ser las **quince horas con veintitrés minutos** inicia su participación virtual el Sr. Ricardo Azofeifa Castillo, director Jurídico.

Al ser las **quince horas con veintitrés minutos** reingresa la directora Sra. Iliana González Cordero.

El director Jurídico Sr. Azofeifa Castillo menciona que en realidad este tema ya se vio en el Comité de Riesgo y simplemente se debe hacer un resumen del informe de los procesos de setiembre del año pasado a febrero del 2024.

Comenta que el primer aspecto tiene que ver con los procesos que salen, por cualquier tipo de terminación, normal o anormal, anticipadas, como pueden ser las conciliaciones y además registra las sentencias positivas, sentencias negativas, conciliaciones y la gestión y recomendaciones que se hacen producto de los juicios que están terminados.

Indica que los procesos terminados durante el semestre fueron 63: con sentencia favorable 39, con sentencia desfavorable 13, conciliados 7 y 4 sobreseimientos. Expresa que es un resultado positivo, pues las sentencias desfavorables son una su mayoría cuestiones laborales.

Ciertamente, se está tratando de generar una cultura para evitar ciertas prácticas que generan estos resultados a nivel judicial.

Igualmente, es importante destacar que se han llevado a conciliación siete casos y siempre en una conciliación esto significa un ahorro de recursos para el Banco y siempre que se propone y se aprueba una conciliación es precisamente para evitar dilaciones y el paso del tiempo, que también se traduce en más intereses, indemnizaciones y costas legales.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja explica que la Junta Directiva tuvo una gran discusión sobre ese tema en otra era y esa discusión rondaba en que entre más avanza un proceso más ganan los abogados, por lo que más bien desde la Junta se dio una instrucción sobre que este tipo de demandas debería verlas la Dirección Jurídica con Riesgos y también con la Dirección Financiera y rendir un informe, para que se tomen decisiones rápidas con respecto a conciliar, no conciliar, pagar o no pagar

Así pues, la gran discusión que se tuvo fue la de preguntarse en qué momento hay que tomar la decisión. Menciona, que, por citar un ejemplo, en quince años el Banco no ha tenido una corresponsalía y mejor no saca cuentas de cuánto se ha perdido durante ese periodo por no tenerla, porque nunca se hizo una evaluación jurídico-financiera y de riesgo y al no hacer el análisis no pudieron salir del problema.

Manifiesta que, dado que esto pasó, hasta vergüenza daban como Banco al no tener esa corresponsalía, pues alguien que manejaba su cuenta de toda la vida y de repente le iban a hacer un depósito, lo cual pasó con varios jerarcas institucionales en el que el Banco Mundial les iba a depositar unos viáticos y solo tenían cuenta en el Banco Popular y no se pudo recibir eso. Expresa que desearía no tener que haber escuchado eso y se imagina las que nunca han oído.

Así pues, externa que, por falta de una decisión colegiada dentro del mismo Banco, para atender este tipo de cosas.

En ese sentido, recomienda que se busque la discusión y el acuerdo de la Junta Directiva y que se combinen estos informes con un elemento más sobre qué recomienda la Comisión Técnica, que es también una comisión de conveniencia para el Banco, para saber hasta donde van a llegar peleando los juicios.

Expresa que el ego de los abogados es grande y piensan que pueden ganar todo, por lo que a veces es mejor renunciar al inicio. Expresa que se debe tener una mentalidad empresarial para hacer ese análisis.

Indica que eso se debe buscar la legalidad les permite, ya sea en el juicio o de manera interna, les permite entrar en ese tipo de negociaciones o allanarse de una sola vez. Menciona que puede buscar ese acuerdo.

El asesor legal Sr. León Blanco comenta que hace aproximadamente seis meses, la Contraloría estableció un procedimiento que despeja algunas dudas sobre el tema. Manifiesta que había una tendencia a llevar hasta el final los litigios, porque se estaban administrando fondos públicos y para cuidar la hacienda pública, pero al final más bien esto iba en contra.

Comenta que la Contraloría hizo un análisis técnico bastante interesante, donde demostró que el costo-beneficio forma parte de lo que puedan tomar en cuenta los departamentos jurídicos para abordar un tema. Así pues, eso les permite a las administraciones públicas en general, tomar decisiones antes de que finalice un proceso que no va a ser tan beneficioso o en el que existe una duda razonable.

El director Jurídico Sr. Azofeifa Castillo expresa que desde el inicio, de las primeras cosas que habló con la gerente general corporativa tuvo que ver con valorar esa posibilidad de negociar, de no pelearlo todo y evidentemente esto lo ha dicho la Contraloría y la procuraduría con el tema de incobrables, en el cual costó mucho definir y legitimar la posición de la administración pública de no litigarlo todo cuando, a juicio de la propia entidad, sale más caro pelear que abstenerse de hacerlo.

Reitera que es un tema que ha hablado a lo interno del equipo, se están analizando casos y la idea es que estos informes sirvan para anticiparse, pues los tipos de proceso se repiten, por lo que se está ante temas recurrentes, en los que a pesar de que se generan informes, esos informes no generan un cambio, en cuyo caso dichos cambios se podrían valorar a partir de la posibilidad de conciliaciones.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja reitera que esto se debe hacer cuando el procedimiento judicial lo permita y cuando la normativa interna lo permita.

Además, comenta que hay una mala fama en el sentido de que todos los juicios laborales se pierden. Comenta que un conocimiento básico de abogado tiene que ver con que, en lo laboral, generalmente prevalece el contrato verbal y se sabe que es de los juicios más difíciles y solo lo supera un juicio contra una mujer, pero fuera de eso el laboral.

Después de esto, todos los del departamento tenían un conflicto de interés, por lo que si se tiene el conocimiento para saber a ciencia cierta si se requiere una negociación, pues a todas luces lo que se está sosteniendo es una tesis caprichosa y no una tesis realista jurídicamente.

La directora Sra. González Mora comenta que le parece un informe bastante completo, con un desglose de las causas que trae y las pérdidas y ganancias que se han tenido en relación con los temas, lo cual fue lo que pidieron en su momento.

Igualmente, lo que le parece que le agrega más valor al informe tiene que ver con el apartado K, que trae las recomendaciones específicas de aquellos temas que han generado pérdida de juicios en el Banco.

Así pues, leyendo esas recomendaciones y viendo el acuerdo que se está proponiendo, sugiere que se amplíe en el sentido de que se le solicite a la Administración que adopte esas recomendaciones en las áreas correspondientes, porque definitivamente tienen a disminuir la incidencia de pérdidas e incluso la prevención de llegar a los cobros judiciales utilizando la figura de la conciliación.

Reitera que el acuerdo está bien, pero le parece que se debería sugerir a la Gerencia General Corporativa para que se adopten las recomendaciones que aparecen en el apartado K de la presentación.

El director Jurídico Sr. Azofeifa Castillo prosigue con la lectura de recomendaciones.

Al ser las **quince horas con treinta y nueve minutos** sale el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Comenta que no se cuenta con herramientas para la localización de los demandados en los procesos cobratorios, lo cual es todo un tema, pues notificar es el acto interruptor de la prescripción y hay temas de cobros que prescriben porque no se puede notificar y no se tienen esas herramientas. Indica que se están intentando hacer en la Dirección Jurídica, junto con la División de Crédito, para contar con esas herramientas que los hagan mejores en esos temas.

También hay un tema de no pagar oportunamente los honorarios de los abogados externos. Indica que esto es un tema con la División de Gestión Cobratoria, para que se desarrollen controles internos y que se tenga todo eso claro, porque son procesos que se pueden evitar muy fácil, con un poco de control y un poco de cuidado, pues una vez que son litigiosos, cuesta mucho llegar a buen puerto en una sentencia.

Indica que hay un caso en el que se formalizó un crédito sin contar con la aprobación correspondiente. Menciona que se formalizó y se hizo la escritura, una compraventa, un cambio de dominio y no hubo pago, porque el pago se fue hacer con un crédito y este nunca se formalizó, nunca se aprobó, evidentemente nunca se desembolsó, pero hubo hasta un cambio de titularidad en el registro. Así pues, se está haciendo una recomendación a la Administración para evitar ese tipo de situaciones.

Comenta que esto se les sale un poco del canasto, porque esto es bastante atípico y preocupante.

Otro riesgo es que no se establezcan en los contratos de crédito la comisión de salida. Comenta que esta es la comisión por pago anticipado y se ha cobrado sin que el contrato lo establezca por el principio de obligatoriedad de los contratos y lo que han dicho los tribunales es que el contrato de ley entre las partes se tiene que respetar en las condiciones en que se pactó y si no se pactó la cláusula no se puede cobrar. Así pues, la recomendación es que, si se van a cobrar, si están en el manual de comisiones y están aprobadas, que se pongan claramente en los contratos, para que no haya duda de su procedencia.

Otro riesgo es el de ofrecer productos con pólizas de seguro cuyas cláusulas no son suficientemente claras para los clientes.

Comenta que esto pasa mucho y se dan cuenta qué dice una póliza hasta que la aseguradora lo rechaza. Menciona que en ese día se dan cuenta qué es lo que se estaba asegurando y no hay una debida información al consumidor en su momento.

Además, hay aspectos de jurisprudencia. Observa que cuando hay jurisprudencia que indica un camino en cualquier materia, como paso con los créditos en unidades de desarrollo o en su momento con temas de phishing, deben adecuarse a eso. Comenta que debe haber una cultura, dado que no se puede remar contra corriente y la corriente judicial la determinan las sentencias reiteradas de las salas y en este caso, una vez que se genera un criterio jurisprudencial, ellos como dirección jurídica deben poder divulgarlo a todo el Banco para que se sepa y para que se eviten prácticas contrarias a la jurisprudencia.

Otro riesgo es el de establecer condiciones en una reinstalación que puedan ser cuestionadas. Acota que hubo un caso donde se reinstala a una persona, pero antes de reinstalarlo se dice que no se reinstala hasta que se devuelvan las prestaciones que se habían hecho. Comenta que hubo una sentencia después de un proceso, porque no se podía condicionar el hecho de reinstalarlo a una prestación. Añade que se puede reinstalar y luego hacer las gestiones correspondientes a cobrar, pero no ponerlo como una condición previa.

Otro riesgo es el de sancionar o despedir a mujeres en condición de embarazo. Comenta que, aunque sueña extraño esto pasó, aunque se sabe que es un tema muy sensible, donde hay un departamento del Ministerio de Trabajo donde tienen que pasar este tipo de situaciones, no se aplicó. La recomendación es para que Capital Humano aplique los protocolos que están establecidos por el Ministerio, por el Código de Trabajo y por la jurisprudencia.

Expresa que la sentencia en contrario del Banco Popular muchas veces ni siquiera tiene que ver con la gestión que hizo el abogado, sino que cuando hay una práctica que va completamente contraria a derecho, la posibilidad de perder la demanda es muy alta. Precisamente aquí se debe hacer el análisis, para observar que las posibilidades de una pérdida superan el 80 o 90% se puede hacer una conciliación, pues es mejor que sea un poco doloroso antes y no mucho más doloroso dentro de 5 o 6 años, pues un caso en las salas no dura menos de tres años.

Comenta que la propuesta de acuerdo es dar por recibidas las recomendaciones del oficio DIRJ-0385-2024, correspondiente al Informe de Juicios del período comprendido entre setiembre 2023 a febrero 2024 de la Dirección Jurídica y trasladar a la Gerencia General las recomendaciones para su valoración correspondiente.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano indica que la propuesta de acuerdo se: *1. Dar por conocido el informe de juicios correspondientes al período comprendido entre setiembre 2023 y febrero 2024, en atención al inciso 41 de la Junta Directiva Nacional 6022-acd.848-2023-art.7. 2. Solicitar a la Administración que valore las recomendaciones y defina una estrategia para las diferentes áreas del Banco a fin de mitigar los riesgos legales y evitar la judicialización de los casos.*

El director jurídico Sr. Azofeifa Castillo explica que, con base en la experiencia, se puede decir qué probabilidad de pérdida existe, si es remota o posible.

La directora Sra. González Cordero menciona que en el Comité Corporativo de Riesgo se conversó sobre el hecho de si debía enviarse comunicado sobre las causas de pérdida de juicios laborales del Banco, donde la Dirección de Capital Humano ha cometido errores materiales que llevan a perder juicios.

Dicha Dirección debe conocer este Informe y presentar a la Administración la manera de solventar esos errores materiales. Consulta si se debe incluir en el acuerdo para colaborar al Sra. Carvajal Vega o si ella se encarga de que eso suceda.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano expresa que tal cual están las recomendaciones, la Administración deberá solicitar a dicha Dirección definir una estrategia para evitar la judicialización de los casos.

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:

“1. Dar por conocido el Informe de juicios correspondiente al periodo comprendido entre setiembre de 2023 y febrero de 2024, en atención del inciso 41 del acuerdo JDN-6022-Acd-848-2023-Art-7.

2. Instruir a la Administración para que valore las recomendaciones contenidas en el Informe de juicios correspondiente al periodo comprendido entre setiembre de 2023 y febrero de 2024, y defina una estrategia para las diferentes áreas del Banco a fin de mitigar los riesgos legales y evitar la judicialización de los casos”. (536)

(Ref.: Acuerdo CCR-08-ACD-86-2024-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **quince horas con cuarenta y seis minutos**, finaliza su participación el director Jurídico, Sr. Ricardo Azofeifa Castillo.

Reingresa el presidente Sr. Sánchez Sibaja.

ARTÍCULO 16

8.3.5.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la propuesta del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo comunal sobre las actividades de capacitación de la población delegada, para que sea implementada y desarrollada en el presente año, en estricto apego de la normativa establecida para tal efecto, así como la autorización de los gastos correspondientes. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-55-2024-Art-7)

Al ser las **quince horas con cuarenta y ocho minutos**, se retira la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano procede a leer la propuesta de acuerdo: *Aprobar la propuesta del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo comunal sobre las actividades de capacitación de la población delegada, para que sea implementada y desarrollada en el presente año, en estricto apego de la normativa establecida para tal efecto, así como la autorización de los gastos correspondientes.*

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 5 y 6 del Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.

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

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

“Aprobar la propuesta del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo comunal sobre las actividades de capacitación de la población delegada, para que sea implementada y desarrollada en el presente año, en estricto apego de la normativa establecida para tal efecto, así como la autorización de los gastos correspondientes.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 5 y 6 del Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular”. (539)

(Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-55-2024-Art-7)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 17

8.3.6.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Administración para apoyar logística y administrativamente, por medio de personal técnico de las oficinas de Grecia y San Ramón, en la atención de un taller para delegados del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se desarrollará el 18 de mayo en CoopeVictoria. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-57-2024-Art-9)

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano procede a leer la propuesta de acuerdo: *Dar por conocido el acuerdo CPBS-8-ACD-57-2024-Art-9, mediante el cual se recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Administración para apoyar logística y administrativamente, por medio de personal técnico de las oficinas de Grecia y San Ramón, en la atención de un taller para delegados del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se desarrollará el 18 de mayo en CoopeVictoria.*

Todos los directores 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 acuerdo CPBS-8-ACD-57-2024-Art-9, mediante el cual se recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Administración para apoyar logística y administrativamente, por medio de personal técnico de las oficinas de Grecia y San Ramón, en la atención de un taller para delegados del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se desarrollará el 18 de mayo en CoopeVictoria”. (540)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 18

8.3.7.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por atendida la segunda parte del inciso 2) del acuerdo JDN-6066-Acd-1430, referente a la presentación del Informe bimestral sobre los indicadores diferenciados como parte de las actividades de trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social para el 2024. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-54-2024-Art-6)

Al ser las **quince horas con cincuenta minutos**, inician su participación el Sr. Marlon Valverde Castro, director general de Banca Social y el Sr. Alonso Jiménez Zúñiga, jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa.

Al ser las **quince horas con cincuenta y un minutos**, reingresa la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro manifiesta que este punto obedece a un acuerdo de la Comisión de Pautas y Banca Social, sobre los indicadores de impacto social.

Aclara que se había presentado hace meses un panel de indicadores que ya existe, el cual se está revisando perpetuamente. Hoy se presenta un avance de la estrategia que han cambiado otros indicadores, además, lo acompaña el Sr. Jiménez Zúñiga, quien lidera la Comisión de Indicadores Institucionales. La idea es que éste explique el avance de la estrategia y que esta instancia tenga acceso al panel directamente a fin de que visualice los indicadores.

El jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa Sr. Jiménez Zúñiga destaca que se ha trabajado el panel de indicadores, abarcando las tres dimensiones de la sostenibilidad, es decir, lo económico, social y ambiental.

Adicional a la planificación estratégica de la institución, se han armonizado los indicadores para que éstos recojan todos los elementos tendientes a contribuir al objetivo estratégico No. 4, donde la sostenibilidad y gobernanza se plasmará en un índice ASG, el cual se está consolidando.

A petición de la Gerencia General, se hizo un planteamiento para tener indicadores base, visualizando gradualmente elementos con base en cinco criterios que se irán agregando en nivel de banca social, banca empresarial y banca de personas, tratándose de monto, cantidad de operaciones, cantidad de beneficiarios, género y ubicación. La idea es ver en conjunto toda la información.

Como siguientes acciones, la Comisión de Indicadores de Impacto se lidera desde su Unidad, sin embargo, participa otro conjunto de áreas, como son la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Administración, la Subgerencia de Negocios, las Bancas. Dicha instancia da seguimiento a la plataforma CLIC y ahorita se está trabajando con el archivo de datos, a fin de depurarlo como se debe.

Los indicadores no son exclusivos de banca social, sino que se conjuntan en una herramienta que incorporará elementos e índices ASG, para determinar la contribución concreta a la sostenibilidad.

Al ser las **quince horas con cincuenta y seis minutos**, se retira la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro menciona que se ha venido evolucionando a tener un panel de indicadores, el alineamiento con la estrategia, los indicadores base dictados por la Gerencia General, además, es importante que dichos indicadores no son solo de la banca social, sino que son institucionales, de tal manera que se está promoviendo un ordenamiento institucional y asignando a la Unidad de Responsabilidad Social la responsable de esos indicadores.

Destaca que su Dirección constituye uno de los puentes a los indicadores, por tanto, se trabajará de la mano con esa Unidad, para apoyar el trabajo.

Al respecto, presenta la propuesta de acuerdo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano procede a leer la propuesta de acuerdo: *Dar por atendida la segunda parte del inciso 2) del acuerdo JDN-6066-Acd-1430, referente a la presentación del Informe bimestral sobre los indicadores diferenciados como parte de las actividades de trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social para el 2024*”.

La directora Sra. Palomo Leitón indica que no entiende bien la presentación. Pregunta si estos indicadores son de tipo conglomeral en el sistema CLIC o exclusivos de banca social. Consulta si se están definiendo los indicadores, pero no las metas, o sea, la generalidad.

El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro aclara que el panel de indicadores ya se había presentado, el institucional, el conglomeral aún no se tiene, la plataforma CLIC es institucional, de ahí el trabajo que está realizando la Unidad de Responsabilidad Social Corporativo. Hay un tema técnico de por medio porque los sistemas no se conectan todavía. Más bien, se está dotando a la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa como líder de la Comisión de Indicadores, la cual deberá coordinar los datos para que estén actualizados, además, la idea es poder llegar a un nivel conglomeral y tener una plataforma robusta con todos los indicadores de dicho nivel. La base hoy es el CLIC.

Al ser las **quince horas con cincuenta y nueve minutos**, reingresa la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega acota que existe el CLIC, y, en su momento, se tenían todos los indicadores, mientras que el Sistema de Información Gerencial (SIG) se está creando.

Ahora bien, aclara que el Sr. Jiménez Zúñiga se está encargando porque tiene a cargo el área de sostenibilidad, entonces, para que él lleve a cabo todo el análisis de la información institucional, debe ser provisto por la Dirección de Banca Social, Infraestructura y los encargados del Programa Bandera Azul, el área de Mercadeo. Es decir, debe haber un encargado conglomeral que ejecute esta labor.

Continúa diciendo que esta primera etapa es institucional, pues, aunque desee visualizarse el impacto de las Sociedades, se debe actuar mediante otros mecanismos, porque los sistemas no se conectan.

La idea es que se sepa sobre la existencia de los indicadores sociales, máxime que, actualmente, al enfrentar proyectos tendientes a eliminar el 0,25% del Banco Popular, entonces, con esos indicadores, la idea es salir a referirse a número de casos impactados, personas y regiones apoyadas, es decir, la idea es tener estadísticas para defenderse de esos proyectos.

Se presenta el panel de indicadores y se informa que el área de sostenibilidad, en su nueva visión, se encargará de los indicadores de la banca social y lo hará de forma transversal y, al hacerlo de esta manera, lograría tener, no solo información, sino productos con esa óptica. Desde esa perspectiva, esa área tendría nuevas funciones por una reasignación de funciones.

La directora Sra. Solano Brenes expresa que, en lo personal, ha creído en la lucha por esos temas. Es importante a la luz de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Por ejemplo, se ha trabajado en el tema de género, para generar empleo a través de la banca social, a fin de contribuir en contra de la violencia hacia las mujeres, lo cual sucede en poblaciones de más desventaja social.

Otro tema importante es la sostenibilidad ambiental, pues al Banco se le pide contribuir. Precisamente, los indicadores ambientales permiten proyectarse como Institución y tener la información adecuada.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por atendida la segunda parte del inciso 2) del acuerdo JDN-6066-Acd-1430, referente a la presentación del Informe bimestral sobre los indicadores diferenciados como parte de las actividades de trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social para el 2024”. (541)
(Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-54-2024-Art-6)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciséis horas con cuatro minutos**, finaliza su participación el Sr. Alonso Jiménez Zúñiga, jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa.

ARTÍCULO 19

8.3.8.- La Comisión de Pautas y Banca Social da por conocido el Informe de la gestión realizada por la Dirección de Fodemipyme durante el primer trimestre de 2024 y recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por cumplido el inciso 27 del acuerdo JDN-6022-ACD-848-ART-7-2023. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-53-2024-Art-5)

Al ser las **dieciséis horas con cuatro minutos**, inicia su participación el Sr. Mauricio Arias Ramírez, director ejecutivo a. i. del Fodemipyme.

El director ejecutivo a. i. del Fodemipyme Sr. Arias Ramírez expresa que, por este medio, se rinde cuentas de conformidad con la Ley 8262, con el Informe de Resultado este Fondos al primer trimestre.

Detalla que, al 30 de marzo, se logró concretar la totalidad del equipo que conforma el Fodemipyme, lo cual constituye un dato relevante para que esta Junta Directiva lo sepa. Se tienen 29 funcionarios y de estos el 79% se dedican al negocio; y el 21%, a la gestión administrativa. Se integraron ya formalmente el área de acompañamiento, el área de avales y la de financiamiento.

Indica que, en materia de fondo de avales, al 31 de marzo, se movilizaron 13.993 millones, como resultado de 7509 millones de garantías emitidas, beneficiando así a 360 microempresas en ese trimestre. El riesgo vivo creció interanualmente de marzo 2023 a marzo 2024 el 76%, lo cual es formidable gracias a la tecnología adoptada y la acogida del instrumento en todos los bancos, especialmente, del Banco Popular, el cual volvió a ocupar el primer lugar en operativizar dicho fondo.

En este punto, felicita a la Gerencia General Corporativa y es importante reconocer el perfil operador del Fodemipyme. Espera que se siga ocupando dicha posición por mucho tiempo.

La directora Sra. González Mora le había solicitado incorporar algunos datos relevantes sobre la cartera avalada y los indicadores de honramiento, sobre lo cual se puede apreciar en la presentación el comportamiento de ese indicador, que fue de 6,71 al 2018; de 8,36, al 2019; de 3,97, al 2020; de 2,95%, al 2021. La baja se dio por las prórrogas que hubo durante la pandemia del COVID-19.

Para el 2022 se materializaron muchas prórrogas que los clientes no pudieron sacar adelante y los fondos de avales eran los llamados a recibir parte de los impactos. El 2023 se normalizó y se puede apreciar un indicador muy bajo, del 2,59%, del 8,5% permitido, y para marzo del 2024, fue del 0,88%, que, si se multiplica por 4, cerraría en 2,50%, siendo un indicador normal y que garantizar sostenibilidad en el desempeño del fondo de garantías.

Sobre la mora de la cartera mayor a 30, se trata de la cartera integral de todos los operadores. La mora menor a 60 días fue de 1,61; y la mayor a 90, de 0,61.

En cuanto al fondo de financiamiento, se ha colocado hasta marzo ¢1010 millones, con la mora de 2,45, lo cual es deseable en la cartera, siendo un fondo no regulado por la Sugef y que tiene un apetito mayor al 8% como límite.

El saldo de cartera fue de ¢19.157 millones, comparado con el mismo periodo del año pasado, para un crecimiento del 16%. Para marzo ya se ha cumplido la meta al 101%.

Estima importante traer estos datos a la Junta Directiva, en cuanto a lo que se está haciendo en materia de microfinanzas, en virtud de la inversión en capacitación en ese ámbito.

Aclara que se trata de datos a mayo. A marzo, ya había ¢1.000 millones colocados; en mayo, ¢2099. De eso, el 62,5% es de microcréditos, es decir, que rondan los 8 millones, por debajo de los 40 salarios base, lo cual es muy significativo desde el punto de vista de inclusión financiera. Es probable que se trate de una población que, en términos generales, no sea rentable de atender para los bancos, ahora bien, el Fodemipyme no se enfoca tanto en la rentabilidad sino en la inclusión, por eso, el dato es importante para divulgar.

Sobre el resto de la cartera, este no se puede abandonar, pues también se debe tener empresarios grandes y fuertes para blindar la cartera, de modo que sea posible asumir riesgos con otro tipo de población que necesita atención y que no debe descartarse. En la medida que se tenga ese mix, se pueden obtener estos resultados.

A propósito de los servicios de desarrollo empresarial, que es el tercer instrumento del Fodemipyme, a marzo se han ejecutado cuatro proyectos con 128 pymes beneficiadas. El equipo completo de servicios se integró el 13 de marzo y la meta establecida es bastante alta,

tratándose de un compromiso con la presidencia de esta Junta Directiva. Es probable que, en junio, se solicite aumento de metas, sobre lo cual se espera que en junio ver un crecimiento importante en avales.

Por su parte, la directora Sra. Solano Brenes había solicitado en la Comisión de Pautas y Banca Social involucrar un dato descriptivo de los cuatro proyectos. Uno fue con la Fundación Rahab, de mujeres en estado de vulnerabilidad. Se les está dando formación empresarial a 20 mujeres de esa agrupación, además, se hizo un acto de clausura y llamó la atención ver personas de la Cooperación Alemana, Francesa y Holandesa, interesadas en el trabajo que hace el Banco y este Fondo. Hay casos muy difíciles como una señora que debe prostituirse los fines de semana porque no le alcanza el dinero para pagar un horno y una batidora a un prestamista. Cita el caso porque en particular le conmovió.

Por otro lado, se han formado 107 empresas con programas con el MEIC y hay dos programas más abiertos para recibir formación de inclusión financiera a través de crédito de la Institución.

Detalla que, a marzo, puede resumir la huella del Fodemipyme: se han colocado ₡22.525 millones en el sector productivo, 516 pymes beneficiadas, donde trabajan más de 2800 personas.

Por último, en cuanto a la sostenibilidad financiera del fondo, el patrimonio se ubica en ₡64.488 millones a marzo, con un crecimiento del 4,17% sobre marzo del 2023.

Hoy puede afirmar que se tiene un Fodemipyme robusto, sólido y financiamiento saludable.

Para abril, se registraron utilidades netas por 963 millones contra los 1300 millones del 2023. El dato puede llamar la atención, pero el impacto también debe hacerlo y se está actuando de forma sostenible, financieramente hablando. Es capital que se puede reinvertir en el fondo y ello se puede seguir haciendo.

Asegura que se dará una optimización, recuerda que en el 2021 no se tenía ese personal y el indicador de gasto versus ingreso representaba un 25,59%. En el primer trimestre, con el incremento de la planilla en 30 personas, los ingresos han crecido y esto era lo que se esperaba.

Afirma que ya hay cartera colocada que antes estaba ganando casos no tan buenos, además, el crecimiento del fondo de avales es diferente y plantea que no es lo mismo que Fodemipyme recibiera comisiones sobre ₡25.000 millones mientras que ahora lo hace sobre ₡45.000. Confirma que esto les beneficio mucho en temas de ingresos.

Informa cómo cerraron el mes de abril, destaca ₡1000 millones a marzo, abril cerró ya con ₡1673 millones de colocación y ₡105 millones de cumplimiento. Han movilizado ₡13.000 millones en crédito a marzo y ₡20.000 a abril; los servicios a marzo tenían cuatro proyectos y abril cerró con siete.

Hace referencia a una campaña publicitaria que han desarrollado en las redes sociales del Banco, le agradece al Sr. Fernando Rojas y a su equipo que les dan cabida con pequeños *clips* y que están ejerciendo un efecto muy positivo.

Finalmente, destaca las 24 recomendaciones de la Auditoría Interna, confirma que ya tienen 20 debidamente aceptadas por la Auditoría y hay solo cuatro que están en proceso de aceptación y esperan cerrar pronto ese informe. Por el momento llevan un 83% de avance.

Trae a colación una recomendación realizada por la Comisión de Pautas, recuerda que deseaban que se incorporara en el primer trimestre de 2024 información sobre qué se hace en la oferta que tienen en servicios de desarrollo empresarial y especifica que en el eje de creación de oportunidades, innovación y emprendimiento están con investigaciones y estudios a las organizaciones sociales. Tratan de identificar también la gestión de oportunidades para las mipymes, destaca la detección y entrenamiento en capacidades empresariales, el ABC para ser sujeto de crédito y talleres para el encadenamiento de negocios.

En el eje relacionado con la estrategia de servicios de desarrollo, que es el eje de acompañamiento y corrección, destaca la formación que se le da a la mipyme, la gestión empresarial, el *marketing* para pymes y cita como ejemplo la Fundación Rahab cuyas mujeres pasaron por este proceso de acompañamiento.

Pasa al siguiente eje que se llama fomento a la asociatividad, muy enfocado a las organizaciones sociales, tiene esa formación a disposición, especifica la atención enfocada y precisa que son estudios de viabilidad que les piden. Además, temas de oportunidad de negocios, susceptibilidad, pertenencia y gobernanza.

El último eje es la accesibilidad financiera y aprecia que hay personas que si no tienen la experiencia no son sujetos de crédito y se pregunta qué hacer con los servicios de desarrollo empresarial.

Acto seguido, explica que se les da todo el acompañamiento para formarlos, saben que son empresarios que se formaron por necesidad o accidente. Así, se les da la formación para luego llevarlos al proceso de crédito para no excluirlos del sistema y que no tengan que caer en otro financiamiento abusivo.

Finaliza su presentación y le solicita a esta Junta Directiva dar por conocido el informe recién expuesto.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja trae a colación cierta moción que se tomó en el pasado y pregunta cuáles son los obstáculos que aún deben superar una vez retirada la grasa en los temas de vinculación.

Comenta que a pesar de que aquí todo es tan lento y todo es un proceso, pues encontrar en la Gerencia General la disponibilidad de acelerar los procesos para lograr los insumos es positivo. Aprecia que una vez que ya despeguen en el tema de transformación digital del Banco, pues un producto de estos tendrá una cobertura del 100% en el territorio.

Reconoce que se ha avanzado bastante a pesar de los pocos recursos asignados y pregunta cómo van en proporción a las metas anuales, cómo están con el tema de la grasa de vinculación, cuánto falta y cuánta normativa que han inventado en la institución estorba todavía.

La directora Sra. González Mora señala que la presentación mejora cada día y les da una idea más clara del gran potencial que tiene Fodemipyme. Desearía consultar cuál es el espacio que queda hoy por colocar, qué les impide tener una colocación más rápida y efectiva y cómo medirán esos impactos en el acompañamiento, en la formación que se está haciendo para los beneficiarios.

Reconoce que esto último es muy interesante y debe medirse para estar claros de cómo esto les aportará en la calidad de la cartera. Hay beneficio obviamente para las personas a las que les ayudan, pero también deben asegurarse de que la cartera es sana y que tendrá el efecto multiplicador que se busca.

La directora Sra. Palomo Leitón felicita al Fodemipyme, ojalá impacten aún más micro y uniempresas. Retoma el comentario de que ya llevan ¢900 millones de utilidad y se pregunta si es una unidad para generar utilidad o para generar impacto social. Lo compara con las sociedades y precisa que está siguiendo a las sociedades con la utilidad.

Se cuestiona la naturaleza de Fodemipyme en ese sentido, le alegra porque son un negocio de rentabilidad, pero cree que deben buscar un balance al respecto.

Reitera sus felicitaciones, le parece que es una unidad que deben clonar en simplicidad y en la forma de trabajo. Estima que ese 22% de eficiencia operativa se lo desearía cualquiera.

El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora confirma el mejoramiento del fondo, pero se pregunta cómo puede demostrarse el mejoramiento de la calidad de vida de las familias o de las personas, cómo ir montando esas estadísticas. Añade que esto, en una defensa del Banco y del mismo Fodemipyme, es de relevancia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja afirma que conoce un emprendimiento que genera 40 empleos y esto debe ser clasificado a alguna parte porque en un momento dado, habrá que hacer *lobby* y le parece que sería uno de los escudos que llevará la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega.

Recuerda lo que en una ocasión mencionó el Banco Mundial, este señaló que el banco estatal o público que no tenga fondos para el desarrollo, no tiene razón de ser. Afirma que el Banco Popular sí los tiene.

El director ejecutivo a. i. del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez explica, en materia de colocación rápida, que, si bien en microempresas se logran colocaciones en tres o cuatro líneas, tratan de generar más de autonomía por el gran tiempo que se invierte en la vinculación.

Afirma que consiguieron gran apertura del Sr. Miguel Mora y de la Sra. Maribel Chavarría para capacitar a una persona y hacer las vinculaciones directamente desde Fodemipyme. Anota que con esto contribuyen a que no se dé más saturación en las oficinas y también ser más eficientes en los tiempos.

Explica que duran 10 días en la vinculación y tres más en el crédito, así, desean automatizar la vinculación desde lo interno porque al cliente en ocasiones se le vuelven complicados los requisitos del crédito y los requisitos para que el Banco les abra la cuenta.

Afirma que ya tienen el apoyo del Sr. Miguel Mora y de la Sra. Maribel Chavarría, están dispuestos a capacitar a la persona para que Fodemipyme genere la vinculación.

Reconoce que esto les ayudaría muchísimo en agilizar la colocación, cree que a nivel de las microempresas se ha realizado un trabajo muy interesante en generar análisis de crédito simplificados que son muy eficientes con calidad de cartera muy deseable.

En cuanto a la grasa en la vinculación, pues creen que el mecanismo óptimo es que el Fodemipyme también pueda gestionar sus propias vinculaciones. El hecho de generar en la misma unidad el negocio al Banco, canalizar las aperturas de cuentas y ser autosuficientes para que el cliente no tenga que ir a una oficina a abrir una cuenta y luego regrese al fondo por sus créditos, pues sería una solución integral.

Es un tema que está pendiente de hablarlo con la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega para analizar cómo pueden tener un soporte que no sea un costo para el Banco, pero que genere negocio y que puedan hacer que la vinculación se genere directamente en la unidad.

En cuanto al espacio de colocación, dice que ya abril les da una muy buena señal, se colocaron ₡600 millones en un mes con un equipo que llegó el 13 de marzo, tuvieron una curva de formación, perdieron casi todo marzo, no obstante, en abril se ubicaron ₡600 millones. La meta es colocar ₡1000 por mes, se sentiría cómodo con ₡800 millones y podría cumplir la meta de los ₡10.000 anuales.

Reporta que a hoy hay ₡20.000 millones disponibles y se recibieron ₡896 millones de las utilidades del Banco.

Finalmente, destaca la utilidad generada y aclara que esta les permite de crear una reserva técnica para que Fodemipyme pueda soportar contra esa reserva técnica los impactos de los honramientos y no contra el patrimonio; así juegan los fondos en las grandes ligas.

Estas utilidades, lejos de preocuparlos, les da un colchón para crear la reserva técnica que el fondo necesita para que su patrimonio siga creciendo naturalmente y en los meses de bonanza y utilidades, puedan alimentar el colchón que les permita emitir avales a mayor cantidad de gente y recibir los impactos sin preocupación de afectar el patrimonio. Hoy los impactos van a patrimonio y esto debe corregirse con el tiempo.

Manifiesta su alegría al poder sumar esas utilidades, darles un uso y señalar que la reserva técnica les permitió aumentar más la emisión de avales y esto significa más personas que reciben garantías.

En cuanto al impacto general que produce el fondo, explica que este ha sido el gran reto que tienen a nivel Banco y aunque estén haciendo temas interesantes, el Fodemipyme se incorpora en el IBS, Indicador de Bienestar Social, ya se han bajado los gastos de impacto a nivel de los indicadores, mismos que aprobó esta Junta para el IBS. Cree que es uno de los escudos, pero también hay un tema que los hace diferentes como Banco y es el blindaje que genera la banca social y Fodemipyme y que ningún otro banco lo tiene.

Un reto que tiene esta administración de Fodemipyme es poder generar una metodología que les permita medir esto en resultados, es decir, una familia que hoy recibió un préstamo qué beneficio tuvo a nivel de sus ingresos. Es consciente de que no tienen ese conocimiento directo en el fondo, deben buscar apoyo, por ejemplo, en el INCAE, para que les genere una metodología que permita revelar el impacto social.

Hoy lo hacen con los insumos que tienen, que es el empleo, el tema de género, pero ya deben ir a otro tipo de indicadores que les permita profundizar. Avisa que en un futuro puedan canalizar recursos de los servicios de desarrollo empresarial para una investigación que les permita tener una metodología sobre cuáles son los verdaderos indicadores de impacto.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo: *Dar por conocido el Informe de la gestión realizada por la Dirección de Fodemipyme durante el primer trimestre de 2024.*

Lo anterior, en cumplimiento del inciso 27 del acuerdo JDN-6022-ACD-848-Art-7 inciso 27, y lo establecido en el artículo 10 inciso 10) de la Ley 8262 Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de la gestión realizada por la Dirección de Fodemipyme durante el primer trimestre de 2024.

Lo anterior, en cumplimiento del inciso 27 del acuerdo JDN-6022-ACD-848-Art-7 inciso 27, y lo establecido en el artículo 10 inciso 10) de la Ley 8262 Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas”. (542)
(Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-53-2024-Art-5)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciséis horas con treinta y dos minutos** finalizan su participación el Sr. Marlon Valverde Castro, director general de Banca Social, y el Sr. Mauricio Arias Ramírez, director ejecutivo a. i. del Fodemipyme.

ARTÍCULO 24

9.- Asuntos varios.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja informa que la Sra. Carvajal Vega se conectará tarde a la sesión porque debe participar antes de las 7:00 a.m. en el programa de Amelia Rueda para conversar sobre el nuevo producto del Banco.

Indica que se modificará el orden del día para conocer primero los estados financieros y luego se analizará el informe de avance de la debida diligencia, a fin de que el Sr. Espinoza Guido pueda retirarse.

Finaliza la sesión al ser las **DIECISÉIS HORAS CON CINCUENTA Y CINCO MINUTOS.**

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General