

SESIÓN ORDINARIA 6127

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO VEINTISIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y CUATRO MINUTOS** del **MARTES VEINTITRÉS DE JULIO 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, la directora Sra. Nidia Solano Brenes y la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

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 asesor legal Sr. Juan Luis León Blanco y el secretario general Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Asistió de manera virtual: el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja da la bienvenida a los presentes en la sesión y comprueba el quórum.

Seguidamente, se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación de las actas de la sesión extraordinaria 6124 y de la sesión ordinaria 6125.

3.- Asuntos Informativos:

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite, en consulta, la modificación parcial a las normas: Acuerdo Sugeval 10-09, Reglamento de Compensación y Liquidación de Valores; Acuerdo Sugeval 17-15, Reglamento de Custodia; Acuerdo Sugeval 13-10, Reglamento de Bolsas de Valores y al Acuerdo Sugeval 6-06, Reglamento sobre el Sistema de Anotación en Cuenta. (Ref.: Oficio CNS-1873/10)

3.3.- La Sra. Yara Jiménez Fallas, secretaria del Consejo de Gobierno, responde a la Sra. María de los Ángeles Arias Chacón, en relación con recurso de amparo presentado por el derecho a la información pública sobre los dineros de municipalidades que administra el Banco Popular. (Ref.: Oficio PR-SCG-OF-0530-2024)

3.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite, con carácter informativo, las diferentes acciones a corto plazo con corte al mes de junio que, cada una de las dependencias están ejecutando para impactar en los resultados financieros. (Ref.: Oficio GGC-938-2024)

3.5.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe de cumplimiento del Plan de trabajo del Comité Corporativo de Riesgo definido para el 2024, correspondiente al primer semestre. (Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-122-2024-Art-5)

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.

7.1.- El Sr. Mauricio Arias Ramírez, director ejecutivo de Fodemipyme, solicita 9 días de vacaciones a partir del 29 de julio de 2024 y recomienda nombrar suplente a la coordinadora operativa del Fodemipyme, Irma Bustamante Guillén. (Ref.: Oficio DIRFOD-834-2024)

7.2.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor interno, solicita ampliación de plazo para atender el acuerdo JDN-6123-Acd-733-2024-Art-6-inc 2, en vista de que no se han programado las sesiones de las juntas directivas de Popular Seguros y Popular Valores, y que se solicite a

cada una de las Juntas Directivas que se eleve el informe y los planes de acción respectivos a la Junta Directiva Nacional, una vez conocidos por dichas instancias. (Ref.: Oficio AG-81-2024)

7.3.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, comunica a la Contraloría General de la República y al Consejo de Gobierno de la República sobre el incumplimiento en los requisitos de idoneidad de varios integrantes de la Junta Directiva Nacional y Sociedades. (Ref.: Oficio AG-75-2024)

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 y aprobación, el Informe de auditoría externa de Programas y Carteras Asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al 31 de diciembre de 2023.

Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la metodología propuesta para el FAVI, en atención de la recomendación #1 del Informe AIRI-048-2023. (Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-125-2024-Art-8)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe de patrocinios otorgados y ejecutados tanto en el II semestre del 2023 así como en el I semestre del 2024, en cumplimiento al acuerdo JDN-6111-ACD-565-2024-Art-14. (Ref.: Oficio GGC-886-2024)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el informe de los resultados de la implementación del nuevo tarifario de comisiones para los productos y servicios con fecha de corte al 31 de mayo de 2024, en atención al acuerdo JDN-6061-Acd-1373-Art-13-Inc-2. (Ref.: Oficio GGC-932-2024)

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite los informes de los resultados de la evaluación y autoevaluación del desempeño de fiscales las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado. (Ref.: Oficio GGC-983-2024)

8.5.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.- Sociedades Anónimas.

9.- Asuntos Varios”.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a votación el orden del día.

Todos los directores manifiestan su conformidad con la propuesta de orden del día.

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

“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6127, celebrada el 23 de julio de 2024”. (763)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión extraordinaria 6124.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja al no haber observaciones, somete a votación la aprobación del acta de la sesión 6124.

Todos los directores manifiestan su conformidad con el acta y la firmeza del acuerdo.

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

“Aprobar el acta de la sesión extraordinaria 6124, celebrada el 11 de julio de 2024”. (764)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciséis horas con treinta y seis minutos**, ingresa el director Sr. Raúl Espinoza Guido.

ARTÍCULO 3

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria 6125.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja al no haber observaciones, somete a votación la aprobación del acta de la sesión 6125.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6125, celebrada el 16 de julio de 2024”. (765)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite, en consulta, la modificación parcial a las normas: Acuerdo Sugeval 10-09, *Reglamento de Compensación y Liquidación de Valores*; Acuerdo Sugeval 17-15, *Reglamento de Custodia*; Acuerdo Sugeval 13-10, *Reglamento de Bolsas de Valores* y al Acuerdo Sugeval 6-06, *Reglamento sobre el Sistema de Anotación en Cuenta*. (Ref.: Oficio CNS-1873/10)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz menciona que el 3.1 proviene de la secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, con el cual remite, en consulta, la modificación parcial a las normas: Acuerdo Sugeval 10-09, *Reglamento de Compensación y Liquidación de Valores*; Acuerdo Sugeval 17-15, *Reglamento de Custodia*; Acuerdo Sugeval 13-10, *Reglamento de Bolsas de Valores* y al Acuerdo Sugeval 6-06, *Reglamento sobre el Sistema de Anotación en Cuenta*.

La propuesta es dar por recibido ese oficio y trasladarlo a la administración para que remita a esta Junta Directiva una copia de la respuesta que enviará al Conassif.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que emita la respuesta correspondiente, el oficio CNS-1873/10, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite, en consulta, la modificación parcial a las normas: Acuerdo Sugeval 10-09, Reglamento de Compensación y Liquidación de Valores; Acuerdo Sugeval 17-15, Reglamento de Custodia; Acuerdo Sugeval 13-10, Reglamento de Bolsas de Valores y al Acuerdo Sugeval 6-06, Reglamento sobre el Sistema de Anotación en Cuenta.

La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta que brinde al Conassif.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 2, artículo 361, de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227”. (766)

ACUERDO FIRME.

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 informe mensual sobre los señalamientos realizados por la Superintendencia de Pensiones, en atención al acuerdo JDN-6052-Acd-1254-2023-Art-9b (plan de saneamiento)”. (767)
(Ref.: Oficio PEN-0634-2024)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3.3.- La Sra. Yara Jiménez Fallas, secretaria del Consejo de Gobierno, responde a la Sra. María de los Ángeles Arias Chacón, en relación con recurso de amparo presentado por el derecho a la información pública sobre los dineros de municipalidades que administra el Banco Popular. (Ref.: Oficio PR-SCG-OF-0530-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz manifiesta que el 3.3 fue remitido por la secretaria del Consejo de Gobierno, el cual responde a la Sra. María de los Ángeles Arias Chacón, en relación con recurso de amparo presentado por el derecho a la información pública sobre los dineros de municipalidades que administra el Banco Popular.

La propuesta es darlo por recibido y trasladar dicho oficio a la Administración para lo que corresponda.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por recibida y trasladar a la Administración, para lo que corresponda, la copia del oficio PR-SCG-OF-0530-2024, mediante el cual la Sra. Yara Jiménez Fallas, secretaria del Consejo de Gobierno, responde a la Sra. María de los Ángeles Arias Chacón, en relación con recurso de amparo presentado por el derecho a la información pública sobre los dineros de municipalidades que administra el Banco Popular”. (768)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

3.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite, con carácter informativo, las diferentes acciones a corto plazo con corte al mes de junio que cada una de las dependencias están ejecutando para impactar en los resultados financieros. (Ref.: Oficio GGC-938-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz señala que la Gerencia General Corporativa envió el oficio del punto de agenda 3.4, mediante el cual, remite, con carácter informativo, las diferentes acciones a corto plazo con corte al mes de junio que cada una de las dependencias están ejecutando para impactar en los resultados financieros.

Detalla que ese tema fue discutido y analizado en el ALCO y lo elevan a esta Junta Directiva en carácter informativo, por lo cual, la propuesta es dar por conocido ese oficio remitido por la Gerencia General Corporativa.

Todos los directores presentes 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 GGC-938-2024 de la Gerencia General Corporativa donde se presentan las diferentes acciones a corto plazo con corte al mes de junio y su impacto en los resultados financieros”. (769)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

3.5.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe de cumplimiento del Plan de trabajo del Comité Corporativo de Riesgo definido para el 2024, correspondiente al primer semestre. (Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-122-2024-Art-5)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz agrega que el 3.5 viene del Comité Corporativo de Riesgo, el cual traslada, para conocimiento, el Informe de cumplimiento del Plan de trabajo del Comité Corporativo de Riesgo definido para el 2024, correspondiente al primer semestre.

La propuesta es dar por recibido el acuerdo en calidad de Asamblea de Accionistas de las cuatro subsidiarias.

Esos son todos los asuntos informativos.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano en cuanto al tema 3.2, por medio del cual el gerente general de Popular Pensiones informa sobre el estado del plan de saneamiento que están atendiendo con el supervisor, recuerda que dicho plan aprobado por la Supén tiene la fecha de vencimiento el 31 de agosto de 2024.

Comenta que han realizado todas las labores necesarias con los entregables y a finales de mayo de 2024 enviaron un documento final en donde detallaron todas las acciones necesarias del plan de saneamiento. Ese oficio generó una respuesta con algunas observaciones y ampliaciones que quiere el supervisor para concluir el plan de saneamiento. Se refiere al oficio SP-686-2024.

Algunas de las observaciones que plantea el supervisor están relacionadas con la asignación estratégica de activos. Le parece que es lo más relevante.

La segunda parte del oficio SP-686-2024 de la Supén se basa en las consultas de algunos precios de títulos valores porque por la investigación preliminar realizada por la Supén piden que Popular Pensiones se refiera de nuevo a ese asunto.

Comunica que la Junta Directiva de Popular Pensiones tomó dos acuerdos en esa línea, uno general para atender los alcances del oficio SP-686-2024. En otro se solicitó una reunión con el supervisor para entender qué esperan de la respuesta y la superintendente de Pensiones propuso el 8 de agosto de 2024; no obstante, la Junta Directiva de Popular Pensiones está valorando si remiten la respuesta al 31 de julio de 2024, tal cual se acordó en el cronograma aprobado por la Junta Directiva, pues se había pedido a la Administración atender al 31 de julio las respuestas a ese oficio SP-686-2024, pero la cita fue acordada hasta el 8 de agosto de 2024.

Por lo anterior están valorando si contestan el oficio y después van a la reunión porque les da temor no cumplir con la fecha del plazo, pues todo está listo y por esas razones desean contestar primero y después atender la reunión.

La directora Sra. González Mora en relación con el punto de agenda 3.4, donde se remiten las diferentes acciones a corto plazo que cada una de las dependencias están ejecutando con corte al mes de junio para impactar en los resultados financieros, consulta si las proyecciones presentadas la semana anterior contienen estas medidas, pues le parece muy importante.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega responde que sí, las contiene.

Explica que se envía un informe ejecutivo para que vean el accionar diario de las funciones que están realizando las áreas, pues esto lo ven de manera continua para que conozcan la gestión de los estados financieros, lo que están haciendo las áreas, pues este asunto lo analizan de manera amplia y detallada en el Comité Ejecutivo.

Aclara que no es obligatorio subir el tema a la Junta Directiva Nacional, pero el interés es que con ese informe los miembros de esta Junta Directiva puedan ver el detalle de las acciones que están realizando. El documento que está en la agenda tiene el corte a junio de 2024.

Dice que están tratando de reportar todo lo que se pueda del presupuesto a nivel de términos de rendición, pero el fin de esos documentos y temas es más de carácter ilustrativo para que conozcan lo que se requiere resolver con las áreas respecto a los problemas estructurales.

Repite que ese ese documento sí contempla lo expuesto en una sesión de la semana anterior.

El director Sr. Espinoza Guido dice que también se referirá al punto 3.4 y comenta que además él observó el detalle de las acciones y son bastantes, específicamente las acciones que se están realizando para generar ingresos o ahorros. Esa era la inquietud y la recomendación para que cuando vayan a tener el taller puedan discriminar cuáles acciones son muy cualitativas porque eso genera cultura y otros temas organizativos y administrativos, pero también hay temas más complejos como el monto de ₡1.300.000.000, considera que ese monto no es despreciable.

La directora Sra. Solano Brenes sobre la consulta de la Sugeval a esta Junta Directiva, pide que traigan un análisis del efecto que podría tener el Conglomerado por esa modificación, se refiere al punto 3.1.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega manifiesta que cuando envíen la respuesta a la Sugeval podrían traer la propuesta para que puedan conocerla.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita empezar a definir la fecha para el taller sobre los estados financieros y proyecciones. Solicita que por parte de la Administración no asistan muchas personas, solo la cantidad indispensable, porque el fin es realizar un análisis más pausado.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano propone solo dar por recibidos los asuntos informativos, con excepción de los asuntos que deben remitir a la Administración para su valoración y los que deben tomar en calidad de Asamblea de Accionistas.

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 Administradora de Fondos de Inversión S. A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de cumplimiento del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Riesgo correspondiente al primer semestre de 2024.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 del *Reglamento para la organización y funcionamiento de los comités y comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*”. (770)
(Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-122-2024-Art-5)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y ocho minutos**, inicia un receso.

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

ARTÍCULO 9

El secretario general Sr. Lizano Muñoz manifiesta que hay otro tema en asuntos informativos, el cual fue remitido por correo electrónico, se refiere al oficio GGC-995-2024 en donde incluyen el seguimiento a las recomendaciones de la Auditoría Externa de TI.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega comenta que ella solicitó el permiso al Presidente para incluir el tema, así como a todos los demás directores, pues habían elaborado un plan de trabajo con la Sugef sobre los planes de acción de la Auditoría Externa en TI. Ese plan ya está listo y realizan informes trimestrales.

Agrega que las personas subalternas al Sr. Freddy Leiva, específicamente el área de la Sra. Sandra, consideraron que por haber ido al Comité Ejecutivo que tiene todas las áreas, ya habían pasado por todas las líneas y por esas razones no fue remitido al Comité Corporativo de Tecnología de Información ni mucho menos a la Junta Directiva Nacional, el cual sería el orden lógico.

Expresa que cuando a ella le pidieron enviar a la Sugef una prórroga para poder completar el orden lógico, ella consultó si había cambios en el documento y le respondieron que no, todo se está cumpliendo.

Ella les respondió que no aceptaba la prórroga, que deben enviarlo para evitar incumplir el plazo de la Sugef, ya el Comité Ejecutivo analizó el tema y en la nota enviada a la Sugef indicaron que aún falta la aprobación del Comité Corporativo de Tecnología de Información y de la Junta Directiva Nacional.

Por tanto, la Junta Directiva Nacional debe dar por conocido el documento, es un informe periódico de algo que han estado realizando.

Menciona que ella conversó sobre el tema con el Sr. Raúl Espinoza porque él conoce al respecto. Este asunto lo incluyeron para esta sesión, aunque el día anterior ya lo enviaron a la Sugef porque ella evita pedir prórrogas a las superintendencias.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja pregunta si ese tema ya lo tenían para esta sesión o si deben plantear una moción de orden para incluirlo.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz contesta que sí deben realizar una modificación de la agenda.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita una moción de orden para incluir el oficio en asuntos informativos y de ese modo darlo por conocido.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Incluir como asunto informativo el oficio GGC-1001-2024, mediante el cual la Gerencia General Corporativa, en cumplimiento a lo indicado en oficio SGF-1816-2022, en el que se comunica los parámetros y alcances para la ejecución de la Auditoría Externa y en cumplimiento al *Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información*, específicamente al apartado Lineamientos Generales al Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información, n.º 10 (Plazos inciso f’”. (771)

ACUERDO FIRME.

Asimismo, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido y conocido el avance al cumplimiento de los planes de acción y las acciones realizadas con respecto a la remisión a la Sugef de las evidencias con corte a marzo y a junio del año en curso en atención, al oficio SGF-1816-2022”.

(772)

(Ref.: oficio GGC-1001-2024)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

4.- Asuntos de Presidencia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja agradece a quienes pudieron asistir a la asamblea del sábado.

Añade que no confrontó más durante la asamblea, no se sintió a gusto por el fondo y no por la forma. Considera que él trató de hablar a título personal porque desconocía la posible reacción y además porque le pidieron ingresar posteriormente.

Después se dio cuenta de que la solicitud de ingresar después es por el doble discurso del expresidente de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, quien estaba atacando en el primer discurso y al final pidió disculpas de manera pública al Sr. Eduardo Navarro y a él. Cree que esas son las incoherencias con las que no pueden trabajar. Los demás presentes fueron testigos de ese asunto y por eso no podían arriesgarse a que hubiera problemas contra todos.

Comenta que él entró primero a hablar del desempeño y después explicó el tema de la idoneidad, las letras pequeñas y lo realizó basado en el fondo del tema. Expresa que no podía arriesgarse a declamar un discurso improvisado.

Agrega que en los dos temas la habilidad de la gerente general corporativa les ayudó muchísimo a responder las consultas técnicas, primero en lo correspondiente al informe de la Sugef y después en el informe financiero del Banco.

Acota que tanto al Sr. Raúl Espinoza como a él les pidieron opinar, así lo realizaron y advirtieron sobre las decisiones que en esa asamblea se tomaron. Detalla que se basa en las relaciones que quieren o no tener los sectores ya representados con el Poder Ejecutivo.

Comunica que no sabe si ya fue elaborada o si está en firme o no la propuesta de promover un proyecto de ley para que Poder Ejecutivo no ratifique a los directores. Considera que ese asunto desde el punto de vista de legalidad tiene muchos bemoles, pero esa fue la decisión que tomaron.

Indica que el domingo 21 de julio de 2024 recibió un correo de la Sra. Vivian Rodríguez Araya -nueva presidenta de la Asamblea-, en donde agradece la asistencia e informa que ella trató de que todo transcurriera de manera pasiva durante la asamblea. Además, ella indicó que estaba a la orden para coordinar lo necesario.

Dice que él le contestó que había dado la opinión porque así lo pidieron, pero que está anuente a coordinar y esperarán hasta que ella asuma la Presidencia de la Asamblea, lo cual sería hasta el 31 de julio, pues en este momento está electa, pero no en ejercicio.

Asegura que él dijo que está a la disposición de coordinar lo necesario. En el pasado así lo habían hecho de buena fe, pero muy diferente es lo que decían cuando hablaban en conjunto con los miembros de la Junta Directiva Nacional a lo que ellos hablaban con otros y considera que eso es bastante desagradable porque genera inseguridad de ir o no ir a la asamblea porque algunos podrían tergiversar las palabras de ellos. Esas son relaciones riesgosas y eso sucedió con el presidente anterior.

Menciona que él recibió el comunicado de la gerente general corporativa al Conglomerado, por lo cual él envió ese comunicado a la Sra. Vivian Rodríguez Araya, a quien también le dijo que ella cuenta con los canales de comunicación con todos los delegados y por eso le pedía el favor de remitirlo a todos. Recalca que ella indicó que así lo haría. Espera que ella envíe ese comunicado a todos los delegados porque es una respuesta diferente a todo lo que está saliendo.

Avisa que después del 31 de julio de 2024 tanto la Sra. Vivian Rodríguez Araya como él promoverán el contacto y asegura que comunicará a esta Junta Directiva al respecto.

Asevera que él y el Sr. Raúl Espinoza externaron lo mismo que dijeron en la Casa Presidencial: “No incendien la casa en la que viven porque recogerán las cenizas”. Expresa que eso es autocontrol, cuesta mucho cuando todos tienen posiciones diferentes, pero recuerda que este

Banco es muy diferente a los demás, en una discusión existe la posición de un sindicalista, de un cooperativista, de un solidarista y un comunalista, son todos intereses y sin contar el resto de los sectores. Sumado a ello está el Poder Ejecutivo.

Por tanto, esta casa solo sobrevive de esa manera.

ARTÍCULO 11

El presidente Sr. Sánchez Sibaja con respecto a los candidatos para los puestos de las juntas directivas de Popular Valores y de Popular Seguros, comenta que enviaron una matriz de candidatos.

Pide que aborden el tema de una manera expedita, ya hay cuatro personas calificadas.

Recalca que el espíritu original de este asunto es tomar en cuenta los criterios de los presidentes de dichas juntas directivas, con excepción de que alguno tenga razones personales o profesionales por las cuales deban apartarse.

En este caso, el Sr. Espinoza Guido puede recomendar, pues en el pasado se reclamó que el Órgano no tenía apoyo estructural adecuado, más bien, la idea es ir trayendo más personas, o sea, si quedan dos elegibles, pueden valorarse dos más para estar preparados en caso de eventualidades y que no se siga profundizando en el desfase actual.

Se cuenta con la matriz y puede constar en el acta para la recomendación del director Sr. Espinoza Guido, sobre todo, para tener justificación a la hora de votar. En el momento, le solicitará lo mismo a la directora Sra. González Cordero.

El director Sr. Espinoza Guido indica que este trabajo está totalmente adelantado por parte del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones. Se ejecutaron los primeros filtros a partir de la información de la Dirección de Capital Humano. Hubo una participación limitada de oferentes, que es importante de destacar y coincide con el presidente, en el sentido de que es importante continuar con la búsqueda de candidatos para tenerlos listos en el banco de oferentes.

En segundo término, la semana pasada en una sesión se revisó la información proporcionada por la directora de Capital Humano, que venía filtrada con información adicional. En dicha instancia se preseleccionó para las Juntas Directivas de Popular Valores y Popular Seguros a dos posibles candidatos que eran los de mayor idoneidad. Quedó pendiente aplicar el proceso de revisión de la norma 15-22, para tener mayor certeza de que cumplían los criterios establecidos.

En estos días, se recibió una matriz de Capital Humano donde se detalla la aplicación de ese instrumento a los diferentes candidatos, de forma tal que se verificó la idoneidad al respecto de los señores Álvaro Ramírez y Arturo Baltodano. Esto no quiere decir que los demás no la cumplan, a excepción, según le parece, de uno que no cumple sobre honestidad e integridad, lo cual es cuestionable a su criterio en cuanto a la terminología usada para definir el criterio.

Continúa diciendo que algunos candidatos no presentaron evidencias para cumplir todo lo relativo a idoneidad, por ende, no se podrían considerar.

Resume que los señores preseleccionados nombrados cumplen la norma 15-22 mediante una declaración jurada de cada uno.

En la matriz está el detalle de cada ítem por candidato y estima que no son necesarios de revisar, en todo caso, quedarán en actas.

Señala que, en el caso de Popular Valores, Sociedad que preside, considera que el candidato idóneo es el Sr. Álvaro Ramírez Sancho, por ende, solicita apoyo para elegirlo.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja señala que se constituirán como asamblea de accionistas para votar el tema. Somete a aprobación la propuesta.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz manifiesta que, por la formalidad del acuerdo, la redacción iría en el sentido de que, en virtud de la renuncia de la Sra. Coto Morales, se nombraría al Sr. Ramírez Sancho, con las calidades específicas. Mañana verificarán calidades para directores independientes al Sr. Ramírez Sancho y a la Sra. Campbell McCarthy. En este sentido, indica que se comisiona al presidente para hacer la inscripción; a su persona, para que el acuerdo sea comunicado en forma oportuna; y a la Administración de Popular Valores, para informar de la decisión a la Sujeval como hecho relevante.

El asesor legal Sr. León Blanco señala que, por la escogencia del Sr. Ramírez Sancho, al designarlo como independiente, se entiende que no tiene ninguna responsabilidad de gestión o de asesoría en la Entidad y en el Conglomerado, además, no está bajo influencia interna o externa que pueda impedir su ejercicio. Estima que en los atestados se indicó esa condición, así que se estaría cumpliendo.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita que quede en actas esa formalidad, pues esta instancia está emitiendo su voto final.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., acuerda por unanimidad:

“UNO. En vista de la renuncia presentada, revocar a partir de este momento el nombramiento como miembro de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., para el periodo que inició el dieciséis de noviembre del dos mil veintidós y concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro, de la señora Krizzia Coto Morales, soltera, portadora de la cédula de identidad número tres-cero trescientos sesenta y cinco-cero novecientos diez, licenciada en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, vecina de San José, Curridabat, Granadilla, frente a Plaza Granadilla, Apartamentos Maryfer, número tres, en el cargo de SECRETARIA.

DOS. Se acuerda nombrar miembro de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., para que concluya el periodo que inició el dieciséis de noviembre del dos mil veintidós y concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro, al señor Álvaro Ramírez Sancho, soltero, portador de la cédula de identidad uno-novecientos cincuenta y uno-cuatrocientos veintiséis, máster en Administración con énfasis en Banca y Finanzas, vecino de condominio el Álamo, lote veintitrés, ciento cincuenta metros al sur de la escuela de la Pitahaya, El Guarco, Cartago, en el cargo de SECRETARIO. Presente el designado, acepta el cargo y jura su fiel cumplimiento.

Los directores independientes son los señores Álvaro Ramírez Sancho y Kimberly Grace Campbell McCarthy.

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

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

CINCO. Solicitar a la Administración de Popular Valores que genere en forma oportuna el comunicado de este acuerdo a quien corresponda”. (773)

ACUERDO FIRME.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja indica que cerrada la Asamblea de Accionistas de Popular Valores se constituye ahora la Asamblea de Accionistas de Popular Seguros.

La directora Sra. González Cordero indica que no se referirá a lo indicado ya por el Sr. Espinoza Guido, quien abarcó todos los puntos, pero desea hacer dos observaciones a futuro para evitar la congoja a la que se somete la Junta Directiva y la Administración, lo cual genera atrasos importantes.

Agradece el apoyo en su moción para que el Sr. Baltodano sea quien integre la Junta Directiva en Popular Seguros.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita consignarlo en el acuerdo de forma completa, para votar de una vez, como Asamblea de Accionistas.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano indica que están también los señores Rafael Blanco, Elías Jara, Javier Zúñiga.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja menciona que uno estuvo en el BCR y tiene muchos años de experiencia. Lo conoce de Pérez Zeledón, no lo sugiere, pero le agradó verlo en la lista, es pensionado y no tiene limitantes de tiempo, también, en cuanto a su calidad de persona, es muy colaborador.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., acuerda por unanimidad:

“UNO. En vista de la renuncia presentada por el señor Juan Carlos Fallas Muñoz, casado, portador de la cédula de identidad uno-ochocientos diecisiete-trescientos sesenta y cuatro, máster en Administración de Negocios, vecino de San José, Curridabat, contiguo al Colegio SEK, Condominio Danza del Sol, casa seis, al cargo de VICEPRESIDENTE de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., se acuerda designar para concluir el periodo que vence el doce de marzo del dos mil veinticinco como miembro de la Junta Directiva al señor Arturo Baltodano Baltodano, casado, portador

de la cédula de identidad número uno-cero seiscientos sesenta y cuatro-cero ciento cuatro, máster en Administración y Derecho Empresarial, vecino de San José, Desamparados, San Antonio, del Súper Constancia trescientos metros norte y setenta y cinco metros oeste, Residencial Boulevard Casa nueve C, en el cargo de VICEPRESIDENTE. Presente el designado, acepta el cargo y juran su fiel cumplimiento.

DOS. Se comisiona al presidente de la Junta Directiva Nacional, Órgano que tiene las atribuciones de Asamblea de Accionistas de esta Sociedad, asiente estos acuerdos en el Libro de Actas de Asamblea General de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima, así como para que comparezca ante Notario Institucional, a fin de solicitar la protocolización en lo conducente del acta correspondiente a esta Asamblea para su inscripción en el Registro Nacional.

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

CUATRO. Solicitar a la Administración que genere en forma oportuna el comunicado de este acuerdo a quien corresponda".
(762)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

5.- Asuntos de directores.

La **directora Sra. Solano Brenes** solicita que, a consecuencia de las últimas publicaciones desfavorables sobre la entidad, se solicite a la Administración un informe de riesgo reputacional. Ya existe una metodología de riesgo, por eso la Dirección de Riesgo Corporativo debe presentar un informe con mitigadores, es un acta pública y es importante que todos tengan claras las consecuencias del tipo de riesgo mencionado. Su pedido es estrictamente para dicha Dirección.

ARTÍCULO 13

La **directora Sra. Palomo Leitón** menciona que el jueves pasado se tuvo reunión con ejecutivos de la Sugeval. En la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión estuvieron tres personas: la supervisora y dos más. La gran parte de lo conversado fue sobre la organización de la Sociedad, temas estratégicos; y cerca del 10%, fue sobre idoneidad. Los ejecutivos salieron complacidos.

Después de esa cita, se recibió un documento de la Sugeval, con fecha del 17 de julio, donde se indica que la experiencia no se subsana con el conocimiento y que se debe justificar con los atestados cuál experiencia mitiga para cada director. Se debe responder el requerimiento en 10 días y esto se suma al acuerdo que ya se había tomado en esta Junta Directiva de tomar como experiencia los trabajos anteriores.

Solicita a la Administración que colaboren en la respuesta y que sea conjunta con la parte legal. Esto considerando que el pedido no corresponde a la reunión que mencionó, esto ya estaba preparado antes de esa reunión parece.

La **gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** argumenta que tiene una duda de carácter estratégico, pues la asesora, Sra. Borbón Garita puede responder la nota, pero qué más contestar, esto porque ya se llegó a "una pared", donde se indicó que una capacitación no se admite como experiencia. Esto es desgastante porque se está dando vueltas en el mismo círculo y no observa que la Superintendencia ceda por más justificaciones que se den, tampoco presume que cambien de posición y, debido a la noticia de la cooperativa con problemas de pérdidas, más bien, ese tema está tomando fuerza.

Se tiene la disposición para responder, pero se debe tener una línea, esto porque hay una diferencia clara de criterio, para la Superintendencia es no, y para el Banco, es sí. Debe haber una línea estratégica porque este tema, el cual ya ha requerido el envío de tres cartas.

El **director Sr. Espinoza Guido** expresa que coincide con la Sra. Carvajal Vega y que, "al buen entendedor, pocas palabras". La responsabilidad de presidir Juntas Directivas de este Conglomerado es muy especial, por lo tanto, cada instancia descansa en la figura de las cuatro presidencias, para velar que cada Unidad funcione de la mejor forma posible.

Estima que no se está en tiempo de cálculos, se deben tomar las decisiones del caso, porque, si no se toman, habrá responsables y, como ya lo ha dicho en otras ocasiones, los responsables están sentados en este seno hoy.

Relata que, a Popular Valores, el jueves pasado llegaron los representantes de la Sugeval, se está pidiendo una reunión con el Superintendente, pero se analizó con el equipo de tres personas de esa Entidad, la Sra. González Calderón y su persona, quienes

manifestaron que, no solo tenían interés en revisar el tema, sino que se comprometían, porque es el mandato de la Junta Directiva Nacional. Se revisó cada caso y criterio, y a ese momento, ya se tenía el borrador de respuesta a la Sugef, el cual vence mañana.

Se disculpa porque omitió que el Sr. León Blanco también estuvo presente, quien le da más peso al equipo del Banco.

El punto es que ellos desean ver acciones efectivas y no disfrazadas o un abordaje tímido, es un asunto binario de sí o no. Si él no tiene la formación académica, eso es subsanable, pero si no se tiene la experiencia, no se puede subsanar con formación académica, los cuales son temas distintos. A la Junta Directiva Nacional vendrá mañana un oficio firmado por él para solicitar una serie de ajustes a la reglamentación vigente para poder cumplir cabalmente con los postulados de la idoneidad de la 15-22.

La Junta Directiva tiene que revisar eso, considerarlo y si aplica para todo el Conglomerado, la idea es que se generalice. Dice que mañana sale el oficio para la Sugeval con la respuesta firmada por él como presidente de la Junta Directiva de Popular Valores y por la Sra. Mónica Ulate como gerente general de la sociedad. Algunas cosas de esa respuesta están sujetas a que la Junta Directiva Nacional acoja las recomendaciones de la Junta Directiva de Popular Valores, pues son temas de orden instrumental. Por ejemplo, aquí se aprobó la herramienta de la cuantificación de tiempo. Esa herramienta se debe complementar con una declaración del director o directora que diga que efectivamente ese es su tiempo y que se compromete a que si hay un cambio lo va a informar. Esas son las evidencias que ellos, como buenos auditores, quieren ver. Son cosas realmente sencillas, pero hay que hacerlas.

Apunta que él desea parar ya este tipo de oficios, porque eso no le conviene a nadie y es desgastante, a la vez que no hay Junta Directiva en la sociedad en este momento.

Se decreta un receso desde **las diecisiete horas con cuarenta y ocho minutos** hasta las **diecisiete horas con cincuenta minutos**.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cinco minutos** se retiran 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; el secretario general Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz

Se decreta un receso desde **las diecisiete horas con cincuenta y cinco minutos** hasta las **diecinueve horas con cuatro minutos**.

Al ser las **diecinueve horas con cuatro minutos** salen los directores Sr. Raúl Espinoza Guido y la Sra. Clemencia Palomo Leitón.

Al ser las **diecinueve horas con cuatro minutos** reingresan 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 asesor legal Sr. Juan Luis León Blanco y el secretario general Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 14

El presidente Sr. Sánchez Sibaja, dada la hora, mociona para extender la sesión.

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

Por lo tanto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad de los presentes:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 6127 hasta las 20:37 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(774)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 15

7.1.- El Sr. Mauricio Arias Ramírez, director ejecutivo de Fodemipyme, solicita 9 días de vacaciones a partir del 29 de julio de 2024 y recomienda nombrar suplente a la coordinadora operativa del Fodemipyme, Irma Bustamante Guillén. (Ref.: Oficio DIRFOD-834-2024)

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano dice que el Sr. Mauricio Arias Ramírez, director ejecutivo de Fodemipyme, solicita 9 días de vacaciones a partir del 29 de julio de 2024 y recomienda nombrar suplente a la coordinadora operativa del Fodemipyme, Irma Bustamante Guillén.

La propuesta de acuerdo es otorgarle nueve días de vacaciones a partir del 29 de julio de 2024 al Sr. Mauricio Arias Ramírez, director ejecutivo del Fodemipyme y como inciso 2) nombrar como directora ejecutiva del Fodemipyme a la Sra. Irma Bustamante Guillén por el periodo

de nueve días a partir del 29 de julio del 2024. Lo anterior, de conformidad lo establecido en el artículo 12 de la *Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas* n.º 8262 y los artículos 62 y 64 del *Reglamento operativo del Fondo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme)*.

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

Por lo tanto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad de los presentes:

“1. Otorgar 9 días de vacaciones, a partir del 29 de julio de 2024 (del 29 al 31 de julio y del 1 al 9 de agosto), al Sr. Mauricio Arias Ramírez, director ejecutivo del Fodemipyme.

2. Nombrar directora ejecutiva del Fodemipyme a la Sra. Irma Bustamante Guillén, por el periodo de 9 días a partir del 29 de julio de 2024 (del 29 al 31 de julio y del 1 al 9 de agosto).

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la *Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas* n.º 8262 y los artículos 62 y 64 del *Reglamento operativo del Fondo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme)*”. (775)

(Ref.: Oficio DIRFOD-834-2024)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 16

7.2.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor interno, solicita ampliación de plazo para atender el acuerdo JDN-6123-Acd-733-2024-Art-6-inc 2, en vista de que no se han programado las sesiones de las juntas directivas de Popular Seguros y Popular Valores, y que se solicite a cada una de las Juntas Directivas que se eleve el informe y los planes de acción respectivos a la Junta Directiva Nacional, una vez conocidos por dichas instancias. (Ref.: Oficio AG-81-2024)

Al ser las **diecinueve horas con ocho minutos** reingresa el director Sr. Raúl Espinoza Guido.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano señala que el Sr. Manuel González Cabezas, auditor interno, solicita ampliación de plazo para atender el acuerdo JDN-6123-Acd-733-2024-Art-6-inc 2, en vista de que no se han programado las sesiones de las juntas directivas de Popular Seguros y Popular Valores, y que se solicite a cada una de las Juntas Directivas que se eleve el informe y los planes de acción respectivos a la Junta Directiva Nacional, una vez conocidos por dichas instancias.

La propuesta es que la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas amplíe el plazo, al 15 de agosto de 2024, para atender este acuerdo y solicitar a cada una de las Juntas Directivas que se eleve el informe de evaluación externa de calidad y los planes de acción respectivos a la Junta Directiva Nacional, una vez conocidos por dichas instancias.

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 Administradora 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:

“1. Ampliar el plazo, al 15 de agosto de 2024, para atender el acuerdo JDN-6123-Acd-733-2024-Art-6-inc 2, en vista de que no se han programado las sesiones de las juntas directivas de Popular Seguros y Popular Valores.

Lo anterior, en atención al inciso 3 del acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4.

2. Solicitar a cada una de las Juntas Directivas que se eleve el informe de evaluación externa de calidad y los planes de acción respectivos a la Junta Directiva Nacional, una vez conocidos por dichas instancias”. (776)

(Ref.: Oficio AG-81-2024)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 17

7.3.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, comunica a la Contraloría General de la República y al Consejo de Gobierno de la República sobre el incumplimiento en los requisitos de idoneidad de varios integrantes de la Junta Directiva Nacional y Sociedades. (Ref.: Oficio AG-75-2024)

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano comenta que en este oficio el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, comunica a la Contraloría General de la República y al Consejo de Gobierno de la República sobre el incumplimiento en los requisitos de idoneidad de varios integrantes de la Junta Directiva Nacional y Sociedades.

La propuesta de acuerdo es dar por recibido el oficio AG-75-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, comunica a la Contraloría General de la República y al Consejo de Gobierno de la República sobre el incumplimiento en los requisitos de idoneidad de varios integrantes de la Junta Directiva Nacional y Sociedades.

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

Por lo tanto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad de los presentes:

“Dar por recibido el oficio AG-75-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, comunica a la Contraloría General de la República y al Consejo de Gobierno de la República sobre el incumplimiento en los requisitos de idoneidad de varios integrantes de la Junta Directiva Nacional y Sociedades”. (777)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 18

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Informe de auditoría externa de Programas y Carteras Asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al 31 de diciembre de 2023. (Acuerdo CCA-13-ACD-124-2024-Art-3)

Al ser las **diecinueve horas con diez minutos** inician su participación virtual la Sra. Selenia Barrios Leitón, directora de Banca Empresarial y Corporativa, el Sr. Fabián Zamora Azofeifa, la Sra. Idania Salazar Salazar y el Sr. Mauricio Soto Arguedas, representantes de Crowe Horwath, CR S. A.

Al ser **las diecinueve horas con diez minutos** reingresa la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

La representante de Crowe Horwath Sra. Salazar Salazar explica que se referirán al informe de auditoría externa sobre programas y carteras asociadas con el Sistema de Banca para el Desarrollo del Banco Popular, Ley 9274, Reglamento a la Ley 9274, reforma a la Ley 8634, Ley para el Sistema de Banca para el Desarrollo y reforma a otras leyes al 31 de diciembre de 2023 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El marco legal de referencia es el artículo 46 del Reglamento a la Ley 9274, reforma integral a esta ley, el cual requiere a las operadoras incorporar como parte de su gobierno corporativo el control y el seguimiento de los resultados de los programas acreditados ante el Consejo Rector. Asimismo, deberán adicionar en los planes de trabajo de las auditorías internas y externas de sus entidades, la fiscalización de los programas, las carteras asociadas con recursos del SBD y el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos; con el fin de informar al Consejo Rector sobre los resultados de esos estudios. Además, facilitarán el acceso a la información necesaria para las auditorías externas contratadas por el Consejo Rector, en la verificación del cumplimiento de los planes y los objetivos establecidos en el marco de los alcances de la Ley 9274.

En cuanto al alcance del trabajo, que está referido al artículo 46, requiere verificar informes de evaluación de Auditoría Interna, informes emitidos por la Dirección Banca Empresarial y Corporativa-División Banca de Desarrollo al Consejo Rector, la ejecución de los programas acreditados ante el Consejo Rector, el cumplimiento de metas y objetivos de los programas acreditados ante el Consejo Rector, el cumplimiento de la Ley 9274 en la revisión selectiva de expedientes de crédito y el cumplimiento de obligaciones establecidas en ley 9274 en cuanto a someter a resolución del Consejo Rector los programas.

En los programas propuestos al Consejo Rector procurar un tratamiento inclusivo y equitativo para los beneficiarios, parámetros para la colocación de créditos a los diferentes sectores, proveer información relacionada al Consejo Rector. Asimismo, determinar si se cuenta con directrices, mecanismos de control y evaluación que establece el Consejo Rector y si se cumple con la regulación prudencial que emita la Sugef y el desarrollo campañas promocionales y de proyección en zonas de influencia para la colocación de estos recursos.

El marco de referencia para esta revisión son los lineamientos de la NIEA 3000 para atestiguar con seguridad razonable el cumplimiento de lo indicado en la Ley 9274 respecto al funcionamiento de los programas acreditados ante el Consejo Rector.

Sobre las conclusiones de cumplimiento de estos seis apartados, que son los que requiere el artículo 46, indica que para los seis apartados el Banco se encuentra en nivel de riesgo "normal" y en el nivel de cumplimiento es de "cumple", excepto por el apartado cinco. Este apartado cinco se encuentra en cumplimiento parcial alto. El cumplimiento parcial alto lo que indica es que se muestran algunas deficiencias, pero en general el desempeño de los factores evaluados es satisfactorio. Una vez que se ha evaluado el cumplimiento de estos seis apartados, se está en la posibilidad de emitir una opinión, la cual dice:

En nuestra opinión el funcionamiento de los programas acreditados ante el Consejo Rector, relacionado con las carteras asociadas con Recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y el cumplimiento de las metas y objetivos cumple razonablemente con lo indicado en la Ley 9274 y el Reglamento a la Ley 9274 "Reforma Integral a la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y Reforma de Otras Leyes", por el periodo de un año terminado al 31 de diciembre de 2023 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal descritos en el Anexo A.

Si se comparara con un estado financiero, sería lo equivalente a una opinión limpia o sin salvedades. En cuanto al apartado cinco, que es el que se mantiene en un nivel de cumplimiento parcial alto, se refiere a la verificación mediante revisión selectiva de expedientes de crédito, que los beneficiarios de los recursos de Banca para el Desarrollo cumplan con lo que establece la Ley 8634, Ley Sistema Banca para el Desarrollo y Ley 9274 Reforma Integral de la Ley Sistema de Banca para el Desarrollo.

Al respecto, no se ha determinado incumplimientos relacionados con lo requerido en los artículos 6 y 7 en cuanto a sujetos beneficiarios y sectores prioritarios, producto de la revisión de la muestra de expedientes de crédito revisada.

Producto de esta revisión, no se determinaron debilidades en la calidad de la información incluida en los expedientes de crédito sujetos a revisión, tal y como se detalla en la matriz de revisión y en el anexo B.

En los procesos de revisión de expedientes de crédito efectuados por la Auditoría Interna, para operaciones FOFIDE, se determinaron 11 observaciones de las cuales a la fecha de emisión de este informe 10 se encuentran cumplidas y 1 en plazo para su atención.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano observa que lo relevante es que la opinión es limpia y le parece que tiene un valor enorme, por lo que sugiere que hay oportunidades de mejora que no inciden en la opinión pero que tienen que ver con los expedientes.

Pregunta si hay consultas al respecto, si no se sometería a votación la propuesta de acuerdo, que sería:

1. Dar por conocido y aprobado el Informe de la auditoría externa Crowe Horwath CR, S. A. sobre los programas y carteras asociados del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) al 31 de diciembre del 2023.

Se destaca lo siguiente:

En nuestra opinión el funcionamiento de los programas acreditados ante el Consejo Rector, relacionado con las carteras asociadas con Recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y el cumplimiento de las metas y objetivos cumple razonablemente con lo indicado en la Ley 9274 y el Reglamento a la Ley 9274 Reforma Integral a la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y Reforma de Otras Leyes, por el periodo de un año terminado al 31 de diciembre de 2023 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Autorizar a la Gerencia General Corporativa para enviar al Consejo Rector de Sistema de Banca para el Desarrollo y a la Sugef, en el plazo establecido, el Informe de la auditoría externa Crowe Horwath, CR S. A. sobre los programas y carteras asociados del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) al 31 de diciembre del 2023.

3. Instruir a la Administración a fin de que las áreas responsables den seguimiento a la recomendación contenida en el informe de la auditoría externa Crowe Horwath CR, S. A. sobre los programas y carteras asociados del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) al 31 de diciembre del 2023.

Todos los directores presentes indican su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza. Por lo tanto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"1. Dar por conocido y aprobado el Informe de la auditoría externa Crowe Horwath CR, S. A. sobre los programas y carteras asociados del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) al 31 de diciembre del 2023.

Se destaca lo siguiente:

En nuestra opinión el funcionamiento de los programas acreditados ante el Consejo Rector, relacionado con las carteras asociadas con Recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y el cumplimiento de las metas y objetivos cumple razonablemente con lo indicado en la Ley 9274 y el Reglamento a la Ley 9274 Reforma Integral a la Ley 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y Reforma de Otras Leyes, por el periodo de un año terminado al 31 de diciembre de 2023 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 46, 94 y 101 del Reglamento a la Ley n.º 9274, *Reforma Integral de la Ley N° 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y Reforma de Otras Leyes*.

2. Autorizar a la Gerencia General Corporativa para enviar al Consejo Rector de Sistema de Banca para el Desarrollo y a la Sugef, en el plazo establecido, el Informe de la auditoría externa Crowe Horwath, CR S. A. sobre los programas y carteras asociados del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) al 31 de diciembre del 2023.

3. Instruir a la Administración a fin de que las áreas responsables den seguimiento a la recomendación contenida en el informe de la auditoría externa Crowe Horwath CR, S. A. sobre los programas y carteras asociados del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) al 31 de diciembre del 2023". (778)
(Ref.: acuerdo CCA-13-ACD-124-2024-Art-3)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con veinte minutos** finalizan su participación virtual la Sra. Selenia Barrios Leitón, directora de Banca Empresarial y Corporativa, el Sr. Fabián Zamora Azofeifa, la Sra. Idania Salazar Salazar y el Sr. Mauricio Soto Arguedas, representantes de Crowe Horwath, CR S. A. A su vez, regresa el director Corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

ARTÍCULO 19

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la metodología propuesta para el FAVI, en atención de la recomendación #1 del Informe AI-048-2023. (Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-125-2024-Art-8)

La **directora Sra. González Cordero** apunta que este tema puede ser tan largo como quieran todos los directores. Dice que esto viene de un informe de Auditoría Interna que pedía mejora sobre todo en cuanto a cómo se medía la pérdida esperada en los fondos que están fuera de los estados financieros. Es un ejercicio muy bueno que se hizo y que se va a trabajar con el índice de siniestralidad del FAVI, que después de muchos ejercicios matemáticos queda en 6,33%. Esto es para este año, que el modelo está a prueba y que todavía se debe separar los fondos porque todavía los fondos no están bien separados para poder hacer la siniestralidad separada de cada uno de los fondos. Esta introducción es para que sepan que va a ser un modelo piloto para este año.

El **director Sr. Espinoza Guido** reconoce que el trabajo está muy bien estructurado y elaborado por la Dirección Corporativa de Riesgo, no obstante, desea comentar dos aspectos: primero, el ejercicio matemático debe garantizar que el índice de siniestralidad no supere el índice de sostenibilidad patrimonial. Esto pareciera muy lógico, pero de no hacerse se asume un riesgo de descapitalización del fondo.

No observó que el índice de siniestralidad estuviera relacionado con este índice de sostenibilidad patrimonial, tampoco hay un ejercicio de comprobación matemática que evidencie que eso vaya a realizarse desde el punto de vista de la garantía prospectiva.

Señala que estos ejercicios son prospectivos, es decir, ese índice está para el 2024 e imagina que en el último trimestre del año 2024 debe hacerse prospectivo al 2025; aprecia que deben hacerse los dos.

La segunda recomendación gira en torno a la utilización de referentes del mercado y buenas prácticas internacionales para conocer la ruta de mejora crítica y mejora continua para administrar estos. Acota que, a este servidor, el 6,41% no le dice si es bueno o malo, tampoco sabe si es apropiado o inapropiado, alcanzable o inalcanzable o, finalmente, si es consistente con el capital administrado o no.

No obstante, cree que es un muy buen planteamiento que podría nutrirse de una manera adecuada con esas mejoras.

La **gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** recalca que, al trabajar con fondos de avales, hay una mayor especialización en el Área de Riesgo, de hecho, están incorporando analistas especialistas en siniestralidad, sostenibilidad y la pérdida esperada es parte de una tarifa.

Explica que a esta se le suman los costos administrativos, se revisa todos los años y en estos momentos esa es la prima pura de riesgo. Luego, está el modelo de sostenibilidad y por ello el crédito o la comisión de aval podría salir con una tarifa del 15% o del 12%, porque se le suma la sostenibilidad del producto.

Recalca que es parte de la especialización en el Área de Riesgo y en fondos de avales y confirma que Prestamito y otros tendrán exactamente el mismo modelaje por separado para medir las carteras y la siniestralidad. Aclara que esta es la prima pura de riesgo para buscar la especialización por producto.

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas explica que en la proyección se parte de un índice de suficiencia patrimonial del 4%, que es el objetivo y la idea es hacer consistente el índice de sostenibilidad patrimonial con un nivel de índice de siniestralidad de 6,33%.

Plantean un índice de siniestralidad para el Fondo de Avales de Vivienda de 6,33% para este año, por supuesto, debe ser actualizado cada año a partir de la proyección en materia de la meta en la sostenibilidad patrimonial y de los honramientos.

Es importante tener una separación en los distintos fondos porque hoy están aplicando una proporcionalidad, pero es un porcentaje que no tiene por qué mantenerse de manera indefinida.

En cuanto a la definición del índice de siniestralidad, por lo general estos índices se utilizan para establecer algunas medidas en caso de que se sobrepase el límite o cuando deben asignarse recursos entre distintos operadores. En el caso del Banco Popular el único operador para este fondo es la institución, así, es un tema que también sugieren que sea compartido.

En términos generales, esta sería la propuesta que están sometiendo para la consideración de la Junta Directiva Nacional y con el aval del Comité Corporativo de Riesgo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo: *Aprobar la metodología propuesta para el FAVI, en atención de la recomendación 1 del informe AIRI-048-2023, de conformidad con lo que se indica en el oficio DIRCR-385-2024.*

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar la metodología propuesta para el FAVI, en atención de la recomendación 1 del informe AIRI-048-2023, de conformidad con lo que se indica en el oficio DIRCR-385-2024”. (779)
(Ref.: Acuerdo CCR-12-ACD-125-2024-Art-8)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 20

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe de patrocinios otorgados y ejecutados tanto en el II semestre del 2023 así como en el I semestre del 2024, en cumplimiento al acuerdo JDN-6111-ACD-565-2024-Art-14. (Ref.: Oficio GGC-886-2024)

Al ser las **diecinueve horas con veintiocho minutos**, ingresa el director de Investigación y Desarrollo de Mercados Sr. Fernando Rojas Araya.

El director de Investigación y Desarrollo de Mercados Sr. Rojas Araya explica que este tema se presenta para informar sobre los patrocinios otorgados y ejecutados en el segundo semestre del año 2023 y durante el primer semestre de 2024.

Afirma que la lista es bastante larga, corresponde a actividades de mercadeo, un patrocinio es una actividad mercadológica que pretende posicionar la marca a través de otras marcas u organizaciones que puedan dar a conocer los valores y las estrategias.

Entre los patrocinados cita a la Asociación Costarricense de Movilidad Eléctrica (ASOMOVE), que promueve la utilización de vehículos eléctricos como alternativa eficiente desde el punto de vista ambiental. Han realizado varias actividades en el periodo comprendido en este informe y se ha invertido una cantidad de ₡8.000.000, aproximadamente, en diferentes exposiciones de vehículos eléctricos para promover los créditos de vehículo.

Pasa a otro patrocinio que es la Asociación de Fútbol de Amputados de Costa Rica, este pretendía hacer ver al Banco como una institución inclusiva y promover a las personas con algún tipo de incapacidad. Los jugadores lucían el uniforme del Banco Popular en sus diferentes partidos y eran presentados en televisión a través del canal FUTV.

Aprecia que ese es el tipo de actividades que se patrocinan y permiten asociar al Banco con diferentes grupos, distintos intereses y así lograr una exposición de marca importante.

Pasa a un tercer patrocinio y es la Caminata a Cartago con la Cruz Roja Costarricense, este es un cliente importante del Banco Popular, mantiene su pago de salarios y sus inversiones financieras con la institución.

El Banco ha estado apoyando en esta caminata, lograron una enorme exposición de la marca dado que más de un millón de personas caminan en romería y se encuentran en el camino con diferentes rotulaciones del Banco, toldos y lugares donde pueden recibir masajes y tomar agua. Esta estrategia tiene que ver con clientes.

Destaca también las diferentes ferias de café y maíz, especifica la Feria del Agricultor Generaleño donde se promueve el producto de esos trabajadores. Dentro de la lista se encuentra la Cámara Nacional de Turismo, la Feria Nacional de Rambután donde promueven el famoso mamón chino -rambután- y confirma que desarrollan varias acciones en la Zona Sur y Brunca donde promueven a distintas pymes.

Observa que los patrocinios abarcan diferentes temáticas, menciona la Feria del Libro, esta se dirige a los más de 50.000 lectores que llegan. Especifica también el Desayuno de Gala en Conmemoración del Día de la Persona Negra y Cultura Afrocostarricense que es parte de un festival muy grande y el Banco patrocina el desayuno con todas las autoridades nacionales y del Caribe.

Especifica también eventos como Ecobike Monteverde, ferias de finanzas y ahorro en la Universidad de Costa Rica para atraer a este tipo de clientela. Observa que se incorporan temáticas relacionadas con adultos mayores como la Expo 65 y reporta que tuvieron una actividad con una asociación solidarista del Instituto Tecnológico que tiene una página llamada Cacao Marquet e informa que hicieron una apertura navideña en Cartago que fue muy exitosa. Menciona finalmente, el Día de la Abolición del Ejército para celebrar ese logro social que hace único a este país.

En total el valor de los patrocinios fue ₡154.000.000 durante el segundo semestre del año 2023 y para este primer semestre 2024 se ajustaron a la línea de contención de gasto, lograr resultados a partir de otras estrategias mercadológicas y confirma que las inversiones fueron mucho más bajas.

Acepta que siguen patrocinando algunos mercados como el de la comunidad indígena y especifica el Museo y Mercadito Chietón Morén, que le permite al Banco llegar a diferentes sectores, pero este año fue la última vez que se hizo y aclara que los patrocinios deben renovarse para remozar también la marca. Estima que el Banco ha sido siempre un gran apoyo para las comunidades indígenas del país.

Avisa que para este 2024 tienen una menor cantidad de patrocinios, pero siguen con diferentes ferias cafetaleras, por ejemplo, en Chirripó; de papa y cebolla en Cartago; y en lugares en los que las asociaciones les solicitan los patrocinios.

En general, tratan de hacer patrocinios de actividades promovidas por las asociaciones de desarrollo comunal, de cooperativas, de movimientos solidaristas o clientes importantes de las diferentes oficinas del Banco para apalancar los negocios que estos tienen con la comunidad y también resaltar la imagen del Banco en todo el país.

Informa que en Tarrazú hicieron una exposición cafetalera que atrajo a miles de personas; menciona también actividades para mujeres a través de la Cámara Nacional de Economía Solidaria y estima que es importantísimo promover la equidad de género, encuentros asociativos de pymes y lograr negocios.

Informa brevemente sobre una rueda de negocios que patrocinaron en Pococí, la oficina del Banco consideró que era muy importante y la promovieron. Afirmo que la municipalidad y otros entes de la comunidad la vieron muy bien.

Destaca la Feria de la Economía Solidaria en la Universidad de Costa Rica, el 50 aniversario de la cooperativa Coopepococí que es cliente de la sucursal de esa zona.

Finaliza su presentación con la participación de la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega en un congreso llamado Mujeres SheConnects donde invitaron a las principales líderes del país y el Banco Popular estuvo presente y patrocinó ese empoderamiento de las mujeres en los negocios y la igualdad.

El único patrocinio que pasará el periodo será el correspondiente al Equipo de Voleibol de Atenas y explica que hicieron una consideración especial dado que el pueblo de Atenas y la sucursal les indicó que tienen una gran tradición en el voleibol femenino donde normalmente son campeonas.

La comunidad de Atenas se siente muy relacionada con ese deporte y como consideración para el pueblo, les pareció oportuno, además, el monto es relativamente bajo, ₡1.167.629.

Afirma que en las actividades siempre se resaltaré la marca y en todas se involucra a la oficina correspondiente. Destaca también la Feria del Queso en Turrialba donde tuvieron un gran despliegue de marcas, pero también estuvo la sucursal de Turrialba que les pidió el apoyo porque tienen buenos negocios.

Finalmente, puntualiza que la inversión total de los patrocinios ejecutados en el primer semestre de 2024 fue de ₡27.819.251,14. Con estas notas le darían cumplimiento adecuado al acuerdo de esta Junta Directiva Nacional.

El director Sr. Espinoza Guido retoma el informe del segundo semestre de 2023 y señala que ya casi ha pasado un año, espera que esto se presente antes.

En otro tema, especifica las líneas 7 y 17 que son asociaciones solidaristas, citan tres, solo hay una, eso lo lleva a varias reflexiones y señala que el punto es inmaterial para las dimensiones que maneja el Banco en otro tipo de negocios, pero no deja de ser importante.

Aprecia que hay un tema relevante y consulta si saben qué porcentaje del total de los patrocinios son patrocinios para los sectores de la Asamblea de Trabajadores. Además, consulta cuál es el retorno promedio de todos los patrocinios porque se usa una métrica con un ROI y este, en ocasiones, casi llega al 1000%. Es decir, al invertir ₡100.000, se retorna ₡1.000.000.

Asimismo, pregunta si se verifica que los retornos realmente se ejecuten o se materialicen y si lo hacen, cómo se hace y quién lo hace.

Señala que de tener una métrica y un criterio de decisión sobre si se acepta o no un patrocinio, pues deberían tener la verificación de que ese criterio realmente es correcto.

Personalmente creía que la inversión era mucho más que esa, posiblemente porque la confunde con la pauta publicitaria que es un aspecto diferente y que, por cierto, es impresionante.

Advierte sobre estas preguntas ya que el informe va hacia la Asamblea de Trabajadores.

La directora Sra. Palomo Leitón percibe una reducción importante en este primer semestre, hubo un cambio en la forma de escoger los patrocinios y un cambio de liderazgo que también lo valida.

Verificó cuántos eran temas sociales y vio que este semestre aplica más a temas sociales, a aspectos de inclusión y que son programas del Banco. Reconoce que el semestre anterior lo vio más variado y dice que en este semestre apreció un cambio en los patrocinados.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega explica que este es un tema técnico que lo analiza el Sr. Rojas Araya, tiene todas las decisiones, además, la Auditoría Interna hace especial énfasis en gastos de publicidad.

Explica que han creado una estrategia para seguir teniendo la misma presencia en un marco de mayor negociación con las instituciones, las asociaciones y todos quienes pidan recursos.

Otro tema fue la antelación con la que envían la información, por ejemplo, se presenta mucho la solicitud de toldos cuando son actividades donde el Banco no tuvo participación o convenio de toldos, pero a veces, por ejemplo, Casa Presidencial les dice que el Banco no tenía presencia y no necesitan los toldos. Así, están haciendo una mejor gestión y cree que el Sr. Rojas Araya lleva una medición constante de todas las ferias.

Precisa que el tema es no perder presencia, apoyar a las comunidades, pero también rendir más los recursos para que sea más constante, tener más presencia y que los montos sean más acordes con el tamaño de las actividades y la potencial cantidad de clientes que pueden llegar.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja desea agregar algo a lo dicho por la Sra. Carvajal Vega, en el sentido de que pide, por favor, para evitar emitir una directriz dado que ya está aprobado, no olvidar al comunismo, hacer alianzas con los contratistas, pero la próxima vez que tengan presente al solidarismo, desea que se tenga una presencia agresiva por parte del Banco Popular.

Personalmente le impresionó mucho asistir a esa actividad del solidarismo y ver la presencia de otras instituciones que no eran el Banco Popular. Solicita que sea tomado en cuenta para no convertirlo en una directriz, ya que produce un efecto multiplicador por sí mismo en el sector y más bien, es una forma de que el Banco los atraiga para que sean clientes y no clientes de otras instituciones.

Indica que el único que no había visto es el solidarismo y quedó tan gratamente impresionado del volumen de la organización y de lo que eso reproduce, porque con el nivel del solidarismo se dan cuenta del esquema automático que tienen de divulgación.

Lo hace de este modo para no convertir todo en una moción, pero le parece que, con el perdón de los sindicalistas y otros gremios, no van a patrocinar una huelga por media calle de un millón de personas, eso definitivamente no; pero no puede ser que en una convención multitudinaria, el Banco Popular no tenga una presencia cualitativa y cuantitativa.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano indica que hay una propuesta de acuerdo, la cual procede a leer y se somete a votación:

1. Dar por conocidos los oficios GGC-886-2024 y DIRCM-124-2024, que contienen el informe de patrocinios del II semestre 2023 y I semestre 2024.

Lo anterior, de conformidad con el acuerdo JDN-6111-ACD-565-2024-Art-14.

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que, con base en su oficio GGC-886-2024, proceda a dar cumplimiento al acuerdo JDN-6111-ACD-565-2024-Art-14, que la letra indica:

Autorizar a la Administración para que, considerando la materia jurídica que salvaguarda los datos correspondientes, envíe al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el informe sobre los patrocinios asignados por el Banco Popular del último semestre, en atención a lo solicitado en su acuerdo 9-722-24 del 7 de febrero de 2024.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocidos los oficios GGC-886-2024 y DIRCM-124-2024, que contienen el informe de patrocinios del II semestre 2023 y I semestre 2024.

Lo anterior, de conformidad con el acuerdo JDN-6111-ACD-565-2024-Art-14.

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que, con base en su oficio GGC-886-2024, proceda a dar cumplimiento al acuerdo JDN-6111-ACD-565-2024-Art-14, que la letra indica:

Autorizar a la Administración para que, considerando la materia jurídica que salvaguarda los datos correspondientes, envíe al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el informe sobre los patrocinios asignados por el Banco Popular del último semestre, en atención a lo solicitado en su acuerdo 9-722-24 del 7 de febrero de 2024”.

(780)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con cincuenta y tres minutos**, se retira el Sr. Fernando Rojas Araya, director de Investigación y Desarrollo de Mercados.

ARTÍCULO 21

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el informe de los resultados de la implementación del nuevo tarifario de comisiones para los productos y servicios con fecha de corte al 31 de mayo de 2024, en atención al acuerdo JDN-6061-Acd-1373-Art-13-Inc-2. (Ref.: Oficio GGC-932-2024)

Al ser las **diecinueve horas con cincuenta y tres minutos**, ingresan la Sra. Yocserlin Chacón Berrocal, asesora de la Subgerencia General de Negocios, y la Sra. Nandy Sánchez Zeledón, *Product owner* Iniciativa Ingresos por Servicios.

El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez expresa que es en atención a un acuerdo que les solicitó detallar los resultados de la implementación del nuevo tarifario, tomado cuando se presentó acá para aprobación, se informó que irían en un incremento gradual de las tarifas establecidas en la medida en que lo permitiera la automatización, la facilidad operativa de cobros sin intervención manual y, entonces, se ha venido trayendo ante este órgano director una primera etapa de ajuste del tarifario: luego, una segunda, y próximamente estarán con una tercera.

Considera que han ido avanzando paulatinamente y presentarán los resultados a continuación.

La asesora de la Subgerencia General de Negocios Sra. Chacón Berrocal manifiesta que la presentación hace referencia al acuerdo JDN-6061-Acd-1373-Art-13-Inc-2, el cual solicitó a la Gerencia General Corporativa que presente ante esta Junta Directiva, a medio periodo 2024, los resultados de la implementación de este nuevo tarifario de comisiones para los productos y servicios, considerando el incremento de ingresos y los gastos asociados a su implementación, así como indicadores de calidad y servicio.

Como antecedentes, recuerda que se realizó una verificación con respecto del tarifario actual del Banco, se evaluó con el equipo de trabajo de ingresos por servicios, verificando cuáles son las tarifas que debían cobrar en relación con la competencia, siempre manteniendo la premisa de estar un poquito por debajo del mercado, tomando en consideración que están ingresando de últimos en el mundo de cobros y no tener una afectación directa para los clientes.

Afirma que dentro de los principales antecedentes, recuerda que tienen una meta establecida de ingresos por servicios de ₡35.000 millones para el 2024, y se había indicado a este órgano que la proyección que se indicaba para el tarifario, de esos ₡35.000 millones, eran ₡10.596 millones, es el aporte que tenían establecido según lo indicado.

Se mencionó, también, algunos factores críticos para el cumplimiento de ese 100%, como por ejemplo, la automatización del 100% de las comisiones, que se está haciendo en tres fases que se están implementando; la puesta en producción de nuevos productos, que le están apostando a que fueran a generar un impacto significativo en estas comisiones, como el Vale Popular, el cobro de comisiones en cajeros automáticos, que ya se ha implementado, y la aplicación de tres tramos del tarifario.

Básicamente, los ₡10.596 millones indicados, que serían el aporte del tarifario, está desglosado en tres grupos el monto del aporte que tendrían por medio de tarjetas, el monto por otros ingresos, así como el monto por Sinpe, por cajeros automáticos y procesos masivos, para ir llevándole el pulso, que era parte también de las acciones que no se tenían anteriormente detalladas porque no se podría llevar ese seguimiento tan sistemático.

Ya dentro del desarrollo, con respecto a qué se hizo con la implementación del tarifario, confirma que fueron tres grandes etapas que empezaron a desarrollar. Para la primera etapa se trabajó principalmente en verificar e implementar aquellas comisiones de las cuales ya se tenía el servicio implementado, que ya se tenía completamente automatizado y, dado que ya estaba dentro del tarifario, se podría cobrar así fuera de manera manual. Pero un elemento que privó en esta primera etapa es que también se hizo una revisión con la Dirección de Servicio al Cliente para identificar que las comisiones que estaban cobrando en esta primera etapa no tuvieran alguna incidencia en el servicio al cliente, o sea, que se revisó que los servicios que estuvieran cobrando, generaran alguna satisfacción "razonable" por parte del cliente.

Refiere que se hizo alguna revisión con la Dirección de Servicio al Cliente para determinar cuáles comisiones se cobrarían en esa primera etapa. Esta finalizó con éxito a partir del mes de abril.

Para la segunda etapa, que no la pudieron hacer conjuntamente con la primera porque obedece a todo lo que tenía que ver con el cargo de comisiones de tarjetas y por normativa del MEIC, debían hacer la publicación en La Gaceta, esperar tres meses y después hacer la aplicación del cobro de comisiones a los clientes. Entonces, ese periodo fue lo que limitó para poderlo implementar en la primera etapa. Ya se concretó en mayo y están obteniendo algunos rendimientos.

En relación con la tercera etapa, que en este momento está en ejecución, tenía que ver con todas aquellas comisiones que se debe verificar cuáles debían empezar a automatizarse en el sistema T24 que no estaban parametrizadas, cuáles ya se tenían en el tarifario y podían ya empezar a cobrar, y cómo empezar a hacer ese proceso de automatización, porque la gran debilidad que aún se tiene en el tarifario es que algunas comisiones se deben cobrar manualmente; entonces, se necesita que el plataformista haga la comisión.

Hace notar que trasladar eso a que sea automatizado, sin lugar a dudas les generará el éxito requerido.

Indica que se está trabajando conjuntamente con TI en una primera etapa de automatización.

Entre las comisiones que se tenían en etapa de prueba está la comisión de depósito de monedas, pagos de servicios públicos en plataforma, cancelación de préstamos con cheques de otros bancos y cancelación de tarjetas con cheques de otros bancos también.

Asegura que ya en esta etapa se tienen algunas victorias. Por ejemplo, la comisión de cantidad de retiros en cajeros automáticos, que se empezó a implementar el 10 de junio. La proyección que tenían como beneficio para esta comisión era de ₡6 millones en lo que restaba del año; sin embargo, los primeros diez días aproximadamente que se lleva de la implementación, ya se tiene más de ₡7 millones, o sea, ya superaron ese beneficio.

Por su parte, la comisión por retiro en ventanilla, que se inició ayer, ya hoy se tienen datos y está generando ₡821.000 por día, en mediodía.

El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez precisa que es mediodía porque empezó el 22 pero hubo un problema técnico, y empezaron el cobro normalizado a las 2:00 de la tarde del día de ayer y se generaron ₡821.000.

La asesora de la Subgerencia General de Negocios Sra. Chacón Berrocal confirma que están empezando a ver frutos sobre comisiones muy importantes.

Con respecto de cuáles son los siguientes pasos, corresponden a seguir con la etapa de automatización, para eso se requiere todo el acompañamiento de la parte de TI para destinar los recursos y que se genere la automatización lo más rápido posible, y se tiene un producto pendiente de hacer el lanzamiento, que es de Banco Popular, que también es un producto que esperan que les aporte un importante ingreso

por comisiones en lo que resta del año. Ahí se tienen algunas limitaciones con el producto pero están solventándolas para que a mediados de agosto ya puedan tener la puesta en ejecución.

Presenta el comparativo de cuánto les ha generado el tarifario:



Señala que es importante mencionar que solamente el tarifario, en lo que acumuló en todo el año del 2023, les generó ₡3.648 millones, y en lo que se lleva a medio año, ya con los ajustes e implementaciones que se han hecho, llevan ₡2.971 millones, o sea, se puede afirmar que a mediados de año ya llevan un cumplimiento del 81% de lo que se generó en el 2023.

Asegura que ahí se va viendo el impacto de todas las acciones que el Sr. Roa Gutiérrez viene liderando y que a pesar de que han sido victorias, esperan que aún sean mayores.

Comenta que el Sr. Roa Gutiérrez es muy impulsivo en el tema, él aún no se siente conforme con los resultados, pero ya se ve un comportamiento completamente diferente de la tendencia que traían.

Presenta un desglose más detallado e indica que de los ₡10.596 millones que se tiene como meta, hay un cumplimiento del 56% a junio. Todavía se tiene un compromiso por hacer, aún la meta anual hace falta, pero le están apostando a estas comisiones que están puestas en producción en el mes de julio para llegar a la meta anual y al aporte de los ₡10.596 millones.

Manifiesta que otro de los aspectos importantes de resaltar es que, el año pasado, se tenía una cobertura de ingresos sobre gastos administrativos del 14,79% y están pasando a una cobertura de 15,12%. Si bien, todavía, no son los resultados esperados, ya se revertió la tendencia negativa de la cobertura que se tenía sobre los gastos, que es importante porque la idea es empezar a ganar posiciones con respecto de la tendencia de mercado.

Explica que la tendencia, pese a que no era negativa, venía decreciendo; sin embargo, ahora se está revertiendo.

El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez explica que querían mostrar que, curiosamente, están empezando a crecer obviamente por la activación de lo que se hace, pero si se ven otros bancos, están decreciendo. Por ejemplo, el Banco Nacional tenía un 61,97% y bajó a 57,32%, un -4,65% en los ingresos por comisiones; el Banco de Costa Rica sí creció y eso es lo que se quiere evidenciar.

Hace énfasis en que les falta mucho, no quedan conformes, pero la pura y limpia verdad es que las activaciones que están haciendo de cajeros automáticos, después del quinto retiro, eso en diez días prácticamente les generó ₡7 millones, porque empezó el 10 de julio; entonces, ya empiezan a ver un poco la luz de que va acumulándose paulatinamente.

Curiosamente, también, como dijo antes, la de ayer, 22 de julio, que inició el cobro en ventanilla, en medio día se generó ₡821.000, de tal manera que van avanzando.

La asesora de la Subgerencia General de Negocios Sra. Chacón Berrocal confirma que, tal como menciona el Sr. Roa Gutiérrez, es importante revisar, porque a nivel de bancos estatales se visualiza un decrecimiento; entonces, es importante el comparativo y se está monitoreando.

Presenta el comportamiento que se ha tenido de manera estacional del cumplimiento de la meta de ingresos por servicios, donde se aprecia que después del mes de abril hay un comportamiento bastante importante en el cumplimiento de la meta con respecto de la estacionalidad

proyectada para los meses. Se visualiza que donde ya se aplicó el tarifario en estas etapas, en los meses de mayo, junio y ahora julio, que esperan nuevos resultados, pues se ve más marcado.

Indica que se lleva un cumplimiento general acumulado del 79,76%, obviamente llevan un rezago en los primeros meses en donde no se pudo hacer la aplicación y algunas limitaciones tecnológicas que tuvieron al inicio, pero ya están marcando la diferencia y es lo que desean continuar monitoreando.

Hay otras acciones que se están impulsando desde la Subgerencia General de Negocios, con el patrocinio de la Gerencia General Corporativa. Ya se tiene el *Dashboard* de seguimiento y monitoreo, lo cual es vital porque antes no llevaban el pulso de cuáles eran las cuentas que podían mover.

Aclara que todavía ese *Dashboard* tiene algunas mejoras porque no se tiene aún los ingresos totalmente ligados a una cuenta contable; entonces, ese trabajo operativo se está gestionando para verificar las estrategias que aún se pueden impulsar de manera diferente y poder compararse con la competencia, para ver qué están haciendo y poder activarla.

Reitera que ya se empiezan a ver los resultados de la implementación de la primera y segunda fase del tarifario, eso les mueve hoy un poco más la aguja.

Con respecto del cobro de comisiones por retiro de cajero automático, que inició el 10 de julio, ya en el siguiente mes se empezará a ver el movimiento activo de estas comisiones.

Producto de las reuniones de la Gerencia General Corporativa, la Subgerencia General de Negocios y las áreas comerciales, se aprovecharon herramientas que salieron de las mismas oficinas, porque una de las quejas que tenían era que, como las comisiones no están automatizadas, buscar en el tarifario a los ejecutivos se les complicaba.

Informa que hay un funcionario que desarrolló una herramienta en Excel, que fue verificada por el Sr. Roa Gutiérrez, se ajustó y se pondrá a disposición esta semana. Se va a estandarizar a nivel nacional, es una herramienta en Excel pero facilitará a los ejecutivos localizar y cobrar esa comisión que hoy es manual, de una manera más expedita, que al final es lo que se desea hacer.

Otra de las acciones es el segundo ajuste al tarifario, que fue aprobado por esta misma Junta Directiva hace unos 15 días, lo cual les facilitó la implementación de estas dos comisiones; entonces, eso también les dará mayor empuje.

Menciona la gestión y activación del Vale Popular, que es uno de los productos que se tiene con mucha esperanza de que les mueva también la aguja para este segundo semestre y esperan tenerlo a mediados del mes de agosto.

Asimismo, el cobro de comisiones en ventanilla, que se activó ayer, ya vieron los resultados.

Hace la observación de que están muy atentos al comportamiento de los clientes, qué les dicen los indicadores y qué quejas tienen, para ir sopesando eso.

Saben que el Banco Popular nunca ha cobrado; entonces, también se debe ir midiendo el comportamiento de los clientes.

Con base en resultados de encuestas que han verificado con el área de Atención al Cliente, han estado atentos de los indicadores de satisfacción, NPS, fidelidad y hoy se tienen los resultados al primer trimestre 2024.

Están esperando el corte de la evaluación al segundo trimestre para medir un poco más el impacto, pero por lo menos los resultados a hoy evidencian que los indicadores no se han deteriorado sino, más bien, que se mantienen o se superan.

Manifiesta que una de las consultas que esta Junta Directiva hizo era con respecto de estos indicadores sobre los clientes y se confirma que los están vigilando.

Finalmente, la propuesta de acuerdo, si lo consideran a bien, sería dar por recibido el informe de resultados con respecto de las observaciones planteadas y darlo por atendido.

Desea saber si hay alguna consulta.

El director Sr. Espinoza Guido desea hacer una sugerencia. En primer lugar, agradece el informe, considera que este es el tipo de cosas que ve y cuestiona cuánto tiempo ha pasado y cuánto dinero se ha tirado.

Informa que personalmente le ha tocado estar detrás de una ventanilla abriendo cuentas en un banco, o sea, empezando de cero, y le ha tenido que dar al cliente la noticia de que ahora, para abrir su cuenta, le debe cobrar, y para hacer cualquier movimiento ahora debe cobrarle.

Asegura que después de unas cuantas malas caras y algunos improprios por ahí, como tenía una ventanilla de por medio nada pasaba, pero reconoce que esos clientes difícilmente se iban si se empeñan en darles un buen servicio, porque las personas entienden que las cosas tienen un precio y un negocio debe salir adelante, y si no se cobra el precio correcto, pues, entonces, no van a salir adelante.

Plantea una sugerencia en cuanto a la métrica del avance. Precisa que si se mide el avance del plan de este tarifario con base en el indicador grueso, que es ingresos por servicios entre gastos administrativos, manifiesta que la frustración será enorme porque el grado de avance será mínimo porque el gasto del Banco Popular es muy grande. Por ende, recomienda tener métricas más nominales, como cuánto van creciendo mes a mes y ahí se irán emocionando un poco más; incluso, hasta por diversas áreas o diversos aspectos o conceptos, y pueden ir fijando algún tipo de meta que motive más.

Pone el ejemplo de que ya con esto se cubre, por ejemplo, la operación de una sucursal y hace notar que son estrategias del Sr. Roa Gutiérrez que pueden motivar al equipo, porque personalmente sabe que esto genera competencia en quien ofrece el servicio porque las personas creen, a veces con fundamento y otras veces simplemente por no querer hacerlo, que al cobrar, el cliente se irá, lo cual a veces sucede y a veces no.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega añade que se puede pensar que es una estrategia para justificar que ya no se requieren tantos cajeros. Reconoce que todas estas cosas han pasado en estos días.

La directora Sra. Palomo Leitón afirma que está muy bien, es un informe que le genera alegría al ver el resultado positivo.

Ha visto y ha escuchado que ha habido resistencia sobre el tema del cobro, y el Sr. Roa Gutiérrez es experto en comunicación, pero enfatiza en que definitivamente se deben socializar los beneficios que se están logrando.

El Sr. Espinoza Guido decía que si ven que crecen se alegran, pero es necesario socializar estos beneficios y los resultados tan a corto plazo para que las sucursales se animen y empiecen a ver que se obtendrá una mejor utilidad, porque luego tendrán una evaluación más dura por sucursal; entonces, que sientan que su rentabilidad por sucursal mejora.

Comenta que leyó un artículo donde comunicaban que iban a cobrar ahora por los retiros, pero les hicieron la nobleza de que los compararon con otros; entonces, uno era de \$1 a \$3 y el otro era de \$3; entonces, personalmente considera que en la foto salieron bonitos porque, pese a que iban a cobrar, la comisión es la más baja.

Hace notar que, dado que están haciendo las encuestas, sería interesante que a través de Mercadeo se busque información y que puedan, donde más quejas tienen, hacer un *benchmark* y adrede sacar publicidad de que es el Banco más barato a pesar de que se están quejando por ese cobro, así se mitigaría un poco.

Y como último punto, señala que se informa del 2023 y 2024, pero en realidad, en el primer semestre del 2024 no hay impacto del tarifario; en el segundo, tampoco; o sea, el momento de la verdad para ver qué pasó es en el tercer trimestre. Así que espera que los resultados los presenten a la mayor brevedad y que no tengan que esperar tanto.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja indica que el Sr. Roa Gutiérrez tiene ojos de felicidad, pero debe opacárselos al decir que está bien que tanto la gerente general como él cobren por el servicio. Ciertamente, aunque no lo crean, ha recibido más amenazas por el Whatsapp por eso que se está haciendo, que por las páginas que le sacó Lenín Hernández en La Nación, porque a las personas sí les impacta esto.

Manifiesta que aplaude la labor que hizo la parte periodística del Banco Popular, porque le advirtió a todo el equipo que deben tener un elemento permanentemente ahí que no es Mercadeo, es Comunicación y Estrategia.

Con respecto de quién hace esa labor aquí, lo ignora, pero sabe que en ese trabajo periodístico, sacar el titular: "Popular cobra la mitad que los demás y además no le cobra a tercera edad", eso vale más que toda la información que hoy le están dando, porque realmente reconoce que esa plata es fácil y no se debe hacer ningún esfuerzo para obtenerla.

Indica que ya la transaccionalidad está, pero cuestiona a cuántos del resto del equipo del Comité Ejecutivo, les expusieron el tema para consultarles si saben las consecuencias de esto. No es reputacional, no es resentimiento, sino que las consecuencias de esto es que todo este Banco debe ser eficiente y no durar cuatro horas para cambiar una clave de un sistema, y evitar que caigan los cajeros.

Explica que para un cobro pueden ser muy eficientes; entonces, esto está ligado no a lo eficientes que son para generar este dinero, este es dinero fácil y recalca que no lo está diciendo peyorativamente, lo está diciendo con la firmeza que tiene que ser para que sepan que esto lo deben trasladar al resto del equipo para cuestionarles lo que esto impacta y si saben lo que eso implica.

Para efectos de las personas, ya esto los convierte en cualquier otra garrotera de la competencia: BCR, BAC y el Banco Nacional, esa es la lógica, aunque se quiera decir otra cosa, pero siempre deben pensar en cómo van a impactar para que el efecto sea el mínimo, debe existir alguna publicidad educativa practica que les beneficie.

Indica que si no está cambiando algo en el servicio no pueden cobrar, a él no le preocupa el informe y no duda que ha generado dinero y que la decisión era financieramente rentable y efectiva, pero falta que sea eficiente, entonces sugiere transmitírselo al resto del equipo, pues un sistema que antes era gratis y ahora cobran y sigue igual de mal, si no se lo recuerdan al resto del equipo entonces TI, transformación, gobernanza, tercerización y conectividad se atienen.

Afirma que los funcionarios que deben resolver los problemas deben tener conocimientos y un excelente servicio al cliente, para que así compense lo que se está cobrando. Él tiene un dicho: "Petra con calentura" y esto lo va a decir cada vez que presenten un informe y que no enseñen a la par de lo que cobran qué ha mejorado, así que le sugiere que mejore el informe si lo va a presentar en el Comité Ejecutivo.

El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez señala que la premisa es traer los ajustes del tarifario paulatinamente, así como presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja lo solicitó desde un principio y cobrar por lo que se puede, porque el servicio al cliente lo consideran estable y competitivo y las cosas que están debiendo las dejan para después, no solo desde el punto de vista de servicio, sino desde una posible automatización para que no sea complicado para los funcionarios que lo operativizan.

Explica que muchas de estas funciones, como la de cobro en ventanilla, está automatizado en el sistema T24, el cobro de cajeros automáticos se tuvo que parametrizar, lo menciona porque esto lo hubieran aplicado desde la primera vez que presentaron el primer ajuste en el tarifario, pero conllevaba un trabajo de TI para poderlo lograr.

Indica que él también ha visto mensajes e información mediática, no solo de clientes, sino de sindicatos, y parece mentira que los principales detractores son los propios colaboradores del Banco, pues al recibir un cliente en el *front office* y que este reniegue del por qué le están cobrando, la fuerza de ventas debe tener un perfil con un buen manejo de la comunicación asertiva, de la escucha activa, pero principalmente del manejo de objeciones y saber comunicar por qué se está cobrando y quizá el cliente no lo va a entender, pero no sale tan disgustado.

Considera que ese manejo y el problema de convertir a los colaboradores en promotores es un tema de gobernanza, pues la Administración y el Órgano Director determinaron que es lo conveniente porque tienen que mejorar en comisiones y parece ser que no lo entienden, pues cuando un cliente se queja lo que hacen es volverlo más negativo en lugar de contenerlo.

Indica que deben hacer el manejo de objeciones bien y que dejen de hacerlo negativamente, pues esta posición es definitiva y no hay vuelta atrás y parece que no lo entienden.

Señala que hoy invirtió una hora de su tiempo para sensibilizar a un grupo de funcionarios hablándoles de eficiencia y la relación entre gasto e ingreso y que solo hay dos maneras de mejorar la eficiencia, una es el ingreso por comisión y la otra es disminuir el gasto administrativo con el recorte de planilla.

Explica que el Banco les está dando la oportunidad de que se vayan al denominador y no al numerador, esto ha sido complicado, pero ha tratado de que todos se vuelvan promotores y sepan manejar la situación.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja dice que están del mismo lado, pero con enfoques que deben coincidir, le sugiere que le instruya al Director de Investigación y Desarrollo de Mercados que haga un anuncio publicitario de lo que le costaría a una persona en los pases del autobús para ir hasta el Banco Popular a hacer un depósito o bien cuanto cobra el BCR por el mismo servicio, ya la ley lo permite, pues mientras no mientan pueden hablar de la competencia

Algo así como:

Señora A: *No gastés en el pasaje del bus, ya que estás gastando ₡2000 en irle a dejar a tu hija ₡10.000. Hágalo por el Banco Popular.*

Señora B: *No, porque me cobra.*

Señora A: *Sí, te cobra ₡500, pero si lo hacés por el BAC o el BCR te cobra ₡1500.*

Reitera que la ley ya permite hacer este tipo de publicaciones, porque mientras no se mienta, se puede hablar de la competencia.

En su parecer, un caso testimonial justifica. Continúa con el ejemplo:

Señora A: *Ah, ¿solo ₡500?*

Señora B: *Sí, menos de lo que te correspondería gastar al ir en bus al dejarle ese dinero a tu hija al colegio.*

Pásaselo al teléfono.

Mirá, así se puede hacer y solo gastas ¢500 en el Banco Popular.

Afirma que una conversión así de sencilla respalda lo que se está haciendo.

No obstante, la discusión que están teniendo en este momento no se puede hacer masiva para hacer entender al subconsciente colectivo, porque es la resistencia que tiene a un rompimiento de lo que ya estaba: de los procedimientos gratuitos.

Desde su opinión, él le advirtió a la Administración que todo depende cómo sea el Banco de eficiente y efectivo, y cómo lo comunique. Así es como él visualiza una campaña de mercadeo aprovechándose de lo que ya se tiene montado.

Además, en todos los patrocinios él introduciría por medio de los *stands* el mensaje: "Te cobramos menos que los demás bancos".

Le aconseja al señor Mario Roa que respalde su gestión, ya que no se puede engañar sobre el efecto a mediano y largo plazo, porque la entidad no está lista para ir a la velocidad deseada.

Al ser las **veinte horas con treinta y un minutos** se retira el señor Eduardo Navarro Ceciliano, vicepresidente.

El subgerente general de negocios Sr. Roa Gutiérrez expresará un último comentario relacionado con lo indicado por el señor Raúl Espinoza. Le parece muy importante valorar la pregunta ¿cuánto ha perdido el Banco Popular por no haber hecho esto antes? Él pronostica que es una millonada.

Por ejemplo, algo pequeño, que no está contemplado en la presentación, es la conectividad. Esta acción se hace a través de una tercerización con el Banco Nacional. El Banco Popular debe sacrificar un 60% de lo que pasa por su canal para el Banco Nacional y al Popular le queda un 40%.

Fue así como se acercaron al Banco Nacional, le *torcieron el brazo*, le hicieron una proyección de cuánto le estaba generando el Banco Popular y le solicitaron arreglar ese porcentaje, sino buscarían otra mejor opción. El resultado fue que el Banco Nacional lo rebajó a un 50%.

Este detalle de un 10% más para el Banco Popular les está generando mucho dinero. Entonces, si se ve eso, se analiza cuánto dinero se ha perdido. Considera que esto es parte de la motivación que se mencionaba que se le debe hacer ver al colaborador; primero, al detractor interno, posteriormente, se irá con el detractor externo.

Se analizará cuánto les está representando y se mostrará cómo el Banco está mejorando en los indicadores de ingresos por comisiones.

Se refiere a la información de los ingresos por comisiones producto del quinto retiro en efectivo, precisa que se había proyectado para el resto del año un ingreso por comisiones de ¢6 millones, y solo en 10 días se llevan ¢7 millones, cuando esta era la proyección de todo el año.

Cuando se ve esta información, existe motivación y entusiasmo para todos, desde la Subgerencia General de Negocios y la administración superior con la señora Gina Carvajal.

Comenta que hubo un comunicado para eliminar una comisión por reposición de tarjetas, de inmediato la señora Gina Carvajal preguntó qué estaba pasando, que por qué se está retrocediendo. Ella considera que si se está cobrando una comisión que no se deje de cobrar. Entonces, se retractó ese comunicado.

Opina que existe la cultura de que se debe cobrar por los servicios para generar más comisiones.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja expresa que continuarán con la propuesta de acuerdo.

La directora Sra. González Cordero da lectura al acuerdo:

Dar por conocido el informe de los resultados de la implementación del nuevo tarifario de comisiones para los productos y servicios con fecha de corte al 31 de mayo de 2024, donde se registra una contribución de ingresos por ¢2.326,8 millones que se derivan de los esfuerzos realizados en las etapas definidas, asimismo, sobre los gastos asociados a su implementación y los indicadores de calidad y servicio.

Con lo anterior, se da por atendido el acuerdo JDN-6061-Acd-1373-Art-13-Inc-2.

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

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

“Dar por conocido el informe de los resultados de la implementación del nuevo tarifario de comisiones para los productos y servicios con fecha de corte al 31 de mayo de 2024, donde se registra una contribución de ingresos por €2.326,8 millones que se derivan de los esfuerzos realizados en las etapas definidas, asimismo, sobre los gastos asociados a su implementación y los indicadores de calidad y servicio.

Con lo anterior, se da por atendido el acuerdo JDN-6061-Acd-1373-Art-13-Inc-2”. (781)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **veinte horas con treinta y cuatro minutos** se retiran la señora Yocserlin Chacón Berrocal, asesora de la Subgerencia General de Negocios y la señora Nandy Sánchez Zeledón, *Product owner* Iniciativa Ingresos por Servicios.

ARTÍCULO 22

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite los informes de los resultados de la evaluación y autoevaluación del desempeño de fiscales las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado. (Ref.: Oficio GGC-983-2024)

La directora Sra. González Cordero da lectura a la propuesta de acuerdo:

La Junta Directiva Nacional, 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 Administradora de Fondos de Inversión S. A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

1. Dar por conocidos los resultados de evaluación del desempeño para el rol del fiscal en las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 y el Transitorio III del acuerdo CONASSIF 15-22, y el artículo 21 del Acuerdo 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

2. Instruir a la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional a incorporar en los expedientes de cada director evaluado el informe individual y colectivo de la evaluación del desempeño.

3. Instruir a la Dirección de Capital Humano para que se gestionen las oportunidades de mejora identificadas en los informes de la evaluación y autoevaluación del desempeño de fiscales las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado y que se determine cuáles de estas deben incorporarse en el Plan de Capacitación para los fiscales evaluados.

Al ser las **veinte horas con treinta y cinco minutos** inicia su participación virtual la señora Helarie Vega Marín, representante de KPMG.

Al ser las **veinte horas con treinta y cinco minutos** regresa señor Eduardo Navarro Ceciliano, vicepresidente.

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

La Junta Directiva Nacional, 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 Administradora de Fondos de Inversión S. A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocidos los resultados de evaluación del desempeño para el rol del fiscal en las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 y el Transitorio III del acuerdo CONASSIF 15-22, y el artículo 21 del Acuerdo 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

2. Instruir a la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional a incorporar en los expedientes de cada director evaluado el informe individual y colectivo de la evaluación del desempeño.

3. Instruir a la Dirección de Capital Humano para que se gestionen las oportunidades de mejora identificadas en los informes de la evaluación y autoevaluación del desempeño de fiscales las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado y que se determine cuáles de estas deben incorporarse en el Plan de Capacitación para los fiscales evaluados". (782)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **veinte horas con treinta y siete minutos**, finaliza su participación virtual la señora Helarie Vega Marín, representante de KPMG.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja confirma que mañana se reunirán a las 7:00 a. m.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON TREINTA Y SIETE MINUTOS**.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General