

## SESIÓN ORDINARIA 6140

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO CUARENTA** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera virtual mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema TEAMS, la cual se llevó a cabo de forma interactiva, simultánea e integral a las **SIETE HORAS CON CINCO MINUTOS DEL MIÉRCOLES CUATRO DE SETIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes de manera virtual: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Iliana González Cordero, la directora Sra. Shirley González Mora, el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Nidia Solano Brenes y la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

Además, participaron: 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 auditor interno a. i. Sr. Marco Chaves Soto; el director Corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas, la subsecretaria general a. i. Sra. Andrea Castillo Gonzalo y el asesor legal Sr. Juan Luis León Blanco.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** da la bienvenida a todos y agradece por la última sesión, pues son un gran equipo y procede a comprobar el quórum. Seguidamente, se conoce el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria 6138.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al segundo trimestre del año 2024 y el avance de la ejecución del Programa Anual 2024 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, correspondiente al segundo trimestre del año 2024. Además, realiza varias recomendaciones a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCA-15-ACD-154-2024-Art-10)

Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgos del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al mes de julio de 2024, de este informe se resaltan conclusiones y recomendaciones. (Ref.: Acuerdo CCR-15-Acd-148-2024-Art-3)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la actualización del Manual de Administración del Riesgo (MAIR), a fin de ajustar el Modelo de Gestión de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio del Conglomerado incluido en el Tomo I de Riesgo Operativo, en cumplimiento de la recomendación 1 del informe de Auditoría Interna (ATI-0084-2023), y modificar los indicadores del perfil de riesgo de seguridad de información y ciberseguridad contenidos en el Tomo General, relacionados con la ejecución de planes de mitigación de riesgos, en cumplimiento de la recomendación 5 del Informe de Auditoría Interna, AIRI-05-2024. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-149-2024-Art-4)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el Plan de Capacitación para los Fiscales de Órganos de Dirección de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular, producto del Análisis del estudio de la empresa KPMG Costa Rica, en atención al acuerdo JDN-6127-Acd-782-2024-Art-22 inciso 3. (Ref.: Oficio GGC-1088-2024)

8.5.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.- Sociedades Anónimas.

8.6.1.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa recomienda a la Junta Directiva Nacional, que defina un abordaje de los riesgos conglomerales asociados con la calidad crediticia de los emisores que puedan materializarse en un riesgo de crédito, a partir de la situación acaecida con la Financiera Desyfin, que provocó afectación en los Fondos de Liquidez Mixtos de Popular SAFI y en los clientes de Popular Valores. (Ref.: Acuerdo JDPV-770-Acd-358-2024-Art-9)

Aclara que su comparecencia no es mañana, sino que es la de la Sra. Genoveva Chaverri y el Sr. Manuel González. Solicita tenerlo monitoreado, a fin de conocer todos los detalles, para ir sopesando porque el escenario es incierto y con base en lo dicho se puede llevar ciertas ideas para defender al Conglomerado y hacer ver que se cuenta con una Junta Directiva Nacional 100% entregada al desempeño, pues son un equilibrio en el grupo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6140, celebrada el 4 de setiembre de 2024”. (961)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria 6138.

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:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6138 celebrada el 28 de agosto de 2024”. (962)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 3**

4.- Asuntos de Presidencia.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que hoy se excusa la gerente general corporativa Sr. Gina Carvajal Vega, pero deja a cargo a los subgerentes en apoyo a la sesión y le solicita a la subsecretaria general a. i. Sra. Andrea Castillo Gonzalo colaboración para que la Administración saque el tema de la actividad del 14 de setiembre, pues para ellos es muy importante la presencia de los directores.

**La subsecretaria general a. i. Sra. Castillo Gonzalo** responde afirmativamente.

## **ARTÍCULO 4**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al segundo trimestre del año 2024 y el avance de la ejecución del Programa Anual 2024 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, correspondiente al segundo trimestre del año 2024. Además, realiza varias recomendaciones a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCA-15-ACD-154-2024-Art-10)

Al ser las **siete horas con once minutos** inicia su participación virtual la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega y el funcionario de la Auditoría Interna Sr. Edgar Bolaños Jara.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** indica que va a presentar el avance en el plan de trabajo de la Auditoría Interna con corte al 30 de junio del 2024.

Indica que el cumplimiento en el plan de trabajo es de un 47%, han emitido 26 estudios por riesgo, 1 relación de hechos, 3 valoraciones, 4 servicios de advertencia y otros oficios al respecto.

En cuanto al seguimiento de recomendaciones durante el segundo trimestre han generado 105 recomendaciones distribuidas en un 32% a la Gerencia General Corporativa, un 39% a la Subgerencia de Negocios, 25% a la Subgerencia de Operaciones y un 4% a la Dirección Corporativa de Riesgo.

El estado de las recomendaciones es de un 88% están cumplidas, un 11% están en plazo por parte de la Administración y hay 33 recomendaciones que están por validar por parte de la Auditoría Interna. En términos generales el estado de las recomendaciones se considera razonable.

Con respecto a las recomendaciones de los entes externos el 26% están cumplidas, un 34% en plazo y un 40% por validar por parte de los auditores externos. En términos generales hay un control adecuado sobre el estado de las recomendaciones.

Sobre el avance en el plan de la evaluación de la Ley 7786 han emitido tres evaluaciones en lo que llevan del año, la primera sobre oficinas comerciales, conocimiento al cliente, capacitación, la segunda, sobre reportes, conocimiento al cliente, la SUGEF-18 y un estudio sobre la parte relacionada al Conozca a su Proveedor, les queda un estudio que está en proceso que tiene que ver con otorgamiento al crédito, corresponsales no bancarios y el Cicac, en cuanto al acceso y uso de este.

El estado de recomendaciones del programa de trabajo de la Ley 7786 durante el segundo trimestre emitieron 23 recomendaciones, 74 han sido desde el 2022 y en términos generales el 58% están cumplidas, un 38% en plazo y un 4% por validar por parte de la Auditoría. Se considera que hay una atención buena.

En cuanto al plan de capacitación destaca el avance de un 78% de cumplimiento, han distribuido el tiempo en capacitaciones del Banco Popular un 36%, por proveedores externos un 32%, un 22% por cuenta propia de los funcionarios, por proveedores externos gratuitos un 8% y a nivel interno un 1%.

Comenta que con respecto a la ejecución presupuestaria tienen un avance del 30%, es relativamente bajo, está afectado por pagos importantes deberían hacerse a la evaluación externa de calidad y algunas obligaciones relacionada con el contrato que tienen con Deloitte en el tema de ciberseguridad.

Han tomado algunas decisiones de contratos que tienen por demanda y han decidido no continuar con el contrato de un especialista en materia laboral para la Auditoría Interna, por el poco uso, de manera que es innecesario. Asimismo, están analizando el presupuesto con el fin de devolver alguna partida, de ser necesario, para que lo aproveche la Administración.

Comenta que hicieron una evaluación del proceso de bienes adjudicados, lo trataron de asociar con las líneas significativas que tiene definida el Banco Popular y el nivel de riesgo.

Explica que en este proceso consideran que tienen importantes oportunidades de mejora, pues el Banco no tiene claramente establecidas las estrategias para habilitar una cantidad importante de bienes que no están listos, es un porcentaje muy alto, las estrategias para la venta son muy débiles, en los procesos internos hay debilidades importantes en la administración y en los contratos de comodato para los custodios de los bienes.

En términos generales comenta que este tema requiere de especial atención y así lo manifestaron en el informe, el cual ya fue de conocimiento de la Administración y están tomando las medidas respectivas. Este es un tema que se destaca mucho en el análisis por parte del Comité Corporativo de Auditoría.

Dice que otro de los estudios es el arqueado de efectivo en bóvedas, este lo compartieron durante el trimestre, el resultado fue insatisfactorio porque hicieron un análisis de la ejecución de los arqueos en las bóvedas de las oficinas comerciales y determinaron mediante el uso de videos que muchos eran simulados y no se realizaba el arqueado, en otros casos el mismo custodio era el que hacía el conteo solo, lo cual va en contra de los procedimientos.

Sobre este tema la Administración está tomando acciones y ajustando otras para tener certeza que los controles alrededor del efectivo de las bóvedas se cumplan como debe ser.

Por otra parte, el tema de los planes de continuidad también presenta debilidades importantes de cómo se documentan los procedimientos, las simulaciones, etc., realmente deben mejorar.

Otro estudio interesante y que merece especial atención, el cual es medular y donde el Banco ha puesto énfasis, es el tema de experiencia al cliente en canales físicos, determinaron que deben trabajar fuertemente en la mejora de la infraestructura física, pues pasan mucho tiempo con edificios dañados, hay oficinas que no cuentan con el recurso humano suficiente, las quejas no se atienden como debe ser, el contrato del sistema de administración de filas se venció y en muchas oficinas debieron volver a las botoneras, esto se refleja en los reclamos de los clientes.

Por último, volvieron a determinar que muchas de las encuestas que los clientes llenan están siendo manipuladas por algunas de las oficinas, esto implica que los resultados no sean los reales.

En cuanto a la fiscalización de contratos de TI lo determinaron de alto riesgo, porque hay un contrato relacionado con la adquisición de unas licencias de microsegmentación para el tema del IaaS, hace algún tiempo se adquirieron esas licencias, pero el contrato no se dejó previsto que el pago de las licencias era una vez instaladas y funcionando, sino que simplemente las compraron hubo atrasos por parte del proveedor, según lo señalado por la Administración, y se pagaron ₡200 millones y las licencias nunca se implementaron.

Ahora se presenta el cambio del IaaS hacia el nuevo proveedor y ya estas licencias no se pueden implementar y ahora la Administración está buscando otras alternativas para adquirir otras licencias de microsegmentación que se estiman en ₡260 millones.

Consideran que hay problemas en la fiscalización de los contratos, en los términos en que se redactan, pues deberían siempre proteger los intereses de la institución. Sobre este tema lo que recomienda es que se hagan los análisis jurídicos con el fin de determinar la viabilidad de recuperar el dinero con el contratista.

Sobre el seguimiento en el proyecto solución integral de crédito lo establecen como de alto riesgo por el atraso que presenta el proyecto conforme a la planificación inicial, la Administración señala que dentro de las causas está que hubo que destinar recursos para el caso de Coopeservidores.

Recuerda que hay un recurso externo que es clave, el Sr. Geovanni Sanchez, pues dependen de él y para este proyecto hay muchos elementos que requieren la intervención de este recurso y esta persona viene presentando problemas de salud importantes, lo que genera retrasos, en el último corte era del 14%. La proyección de la Administración es salir en marzo del 2025.

Indica que hay otros estudios de riesgo medio como el soporte comercial de Master Card, en términos generales de emisión de las tarjetas y el análisis crediticio para otorgarla es razonable, pero en la estrategia comercial es donde ellos sienten que hay oportunidades de mejora importantes, sobre todo considerando que el Banco adquirió una serie de compromisos de colocación mínima de tarjetas y que no están logrando, lo que generan una obligación al Banco Popular.

Por otra parte, va a destacar dos temas, las debilidades en los controles de las garantías de los créditos Back to Back en los sistemas que hacen que un porcentaje importante de las garantías no estén bajo el control absoluto por parte del Banco y al no estar la garantía debidamente asociada a nivel de sistemas al crédito se puede prestar para que el cliente haga un retiro de los certificados de ahorro a plazo que garantizan estos créditos.

Explica que en el análisis que hicieron determinaron las garantías existen, pero la Administración debía hacer un análisis más profundo para revisar que todo estuviese correcto, no obstante, hay una debilidad en los controles.

El segundo tema es la falta de inclusión del BIN de los parámetros del sistema Autoriza 7, señala que el Banco Popular creó una tarjeta de débito diferente para el adulto mayor, lo que generó un BIN a nivel de VISA, este se debe registrar en el sistema, pues lo que podría suceder es que el cliente retire por encima del límite establecido diario (₡750.000) en los cajeros automáticos, lo que genera vulnerabilidad en los clientes. Sobre este tema la Administración tomó medidas para resolverlo.

Señala que estos dos hallazgos están asociados al análisis de datos a través del lago de datos y les está dando resultados interesantes.

Ahora bien, hay otros estudios que calificaron razonables, por ejemplo, sobre la gestión y cumplimiento de la Ley 7786, en cuanto a beneficiarios, el reporte de operaciones inusuales, reporte de operaciones sospechosas y cumplimiento de la Sugef 18. En estudios como el del riesgo reputacional y en fiscalización de contratos de soporte los resultados los consideran muy razonables los resultados, algo digno de destacar.

En términos generales, ese es el informe de labores. Consideran que el avance es positivo y presentan los resultados de manera bastante consolidada, pero con la intención de que esta Junta Directiva tenga un panorama de los aspectos de mayor riesgo que determinaron en el trimestre en sus labores desde la Auditoría Interna.

**La directora Sra. Solano Brenes** indica que, viendo la alerta de mayor riesgo, para los procesos de bienes adjudicados han escuchado desde hace tiempo que se está haciendo lo posible, y si bien se han logrado cambios importantes, también existe una gran cantidad de bienes que no se ponen a la venta, transcurre mucho tiempo y se incurre en costos de mantenimiento asociados.

Así, pregunta —aunque en el informe se coloca la alerta de mayor riesgo en materia de los bienes adjudicados— si ese mismo tema lo mantienen en el plan de trabajo para el segundo semestre, pues valdría la pena conocer el seguimiento y determinar lo que se puede realizar para disminuir la acumulación de esos bienes con problemas que no salen a la venta y permanecen ahí.

**La directora Sra. Palomo Leitón** comenta que este informe fue discutido ampliamente en el Comité Corporativo de Auditoría, e incluso en el acuerdo se incluyeron puntos específicos sobre los que desearon llamar la atención y que sean de conocimiento de esta Junta Directiva en particular, además de que la Administración le brinde especial seguimiento.

Agrega que el documento viene con otra visión al momento de externar las recomendaciones y en la forma en que se presentaron, ya que se elaboró una matriz a fin de permitirles una visualización más práctica de las alertas.

En cuanto al tema del core de crédito, destacado en el informe, desea mencionar que pidieron ayuda al Comité Corporativo de Tecnología de Información para llevar el monitoreo del atraso junto con la Administración, algo que han discutido bastante en esta Junta Directiva. Entienden que el atraso se debió a la situación con Coopeservidores, pero definitivamente esa área de riesgo que resaltó el Sr. Chaves Soto es muy relevante.

La otra parte que subrayaron es la atinente a los contratos de tecnología, para lo cual de nuevo solicitaron al Comité Corporativo de Tecnología de Información el apoyo en el seguimiento de dineros que se pagan y al final no tienen un retorno, lo que representa una clara oportunidad de mejora hacia el futuro.

A su vez, se enfocaron bastante en la cuestión de bienes adjudicados el día anterior e incluso recomendaron una optimización en la manera de presentar el reporte, y casualmente desde la Auditoría Interna se están haciendo las observaciones del caso.

Por su parte, recuerda que ella insiste bastante en el aspecto del servicio a la clientela, pues de ahí nació el Banco Popular, y las mejoras en ese apartado son las que permitirán que todo lo demás se beneficie en la entidad.

Señala que eso, más los elementos operativos ya citados, fueron las observaciones de parte del Comité Corporativo de Auditoría, que atendió de manera responsable esta exposición de parte de la Auditoría Interna.

**El director Sr. Espinoza Guido** menciona que, revisando la propuesta de acuerdo, le parece que solo por una cuestión de orden podrían agrupar en primera instancia todo lo relacionado con la Auditoría Interna y dejar al final el inciso 2), atinente al seguimiento y control de los alcances de la Ley n.º 7786, porque los incisos 3), 4) y 5) son instrucciones derivadas del propio informe, correspondientes a las labores normales de auditoría, pero el inciso 2) es un punto aparte que siempre debe incluirse por mandato normativo.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** agradece la observación y toma nota para aplicarlo a la propuesta.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** sobre la consulta de la Sra. Solano Brenes, explica que lo que harán durante el segundo semestre es brindarles seguimiento a las recomendaciones, pues ya la Administración tiene un plan para su atención.

Incluso ha tenido conversaciones con la Sra. Carvajal Vega, quien le comentó que tomarán en consideración este informe dentro de las estrategias que han desarrollado para mejorar el proceso de gestión de bienes adjudicados.

Entonces, para el segundo semestre de 2024 se enfocarán básicamente en monitorear el acatamiento de las recomendaciones que la Administración ya está trabajando. Respecto de la intervención del Sr. Espinoza Guido, estima apropiada esa modificación en el orden del acuerdo.

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

*1. Dar por conocido el informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al segundo trimestre del año 2024.*

*Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 56 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular, n.º 4351 y 22 inciso d) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

*2. Instruir a la Administración para que presente ante el Comité Corporativo de Auditoría un informe sobre las acciones legales que se están desarrollando para recuperar el monto que se materializó como riesgo en el contrato con Datasys Group S. A. al no implementarse la solución de microsegmentación.*

*3. Instruir a la Administración para que presente ante el Comité Corporativo de Auditoría un informe sobre el atraso experimentado en el Proyecto Core de Crédito y cómo se están mitigando los riesgos asociados.*

*4. Dada la relevancia que la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa han dado a las importantes oportunidades de mejora existentes en materia de administración de bienes adjudicados durante el año 2024, solicitar a la Gerencia General Corporativa que considere, dentro del plan de mejora que está desarrollando, las observaciones y recomendaciones efectuadas por la Auditoría Interna en su informe AIRI-11-2024 sobre el Proceso de Administración de Bienes Adjudicados.*

5. Dar por conocido el avance de la ejecución del Programa Anual 2024 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, correspondiente al segundo trimestre del año 2024.

Lo anterior con fundamento en el artículo 14 del Acuerdo CONASSIF 12-21, *Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados*.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega destaca que, en tanto estos son procesos de auditoría que se encuentran en etapa de ejecución de las recomendaciones, la Administración ya dispone de un plan, entonces lo que hicieron fue remitir a esta Junta Directiva el detalle de esos planes de acción.

Reitera que el día anterior enviaron a esta Junta Directiva las presentaciones de los tres temas.

En consecuencia, pregunta si sería posible que, como existe un acuerdo que se tomó, realicen la exposición la próxima semana, pero al menos los directores ya cuentan con el material de esos tres puntos, tanto bienes adjudicados como los contratos de tecnología de información y el core de crédito, porque la Administración adelantó la labor por si a esta Junta Directiva le surgía alguna duda.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular, correspondiente al segundo trimestre del año 2024.**

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 56 del *Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular*, n.º4351 y 22 inciso d) del *Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*.

**2. Instruir a la Administración para que presente ante el Comité Corporativo de Auditoría un informe sobre las acciones legales que se están desarrollando para recuperar el monto que se materializó como riesgo en el contrato con Datasys Group S. A. al no implementarse la solución de microsegmentación.**

**3. Instruir a la Administración para que presente ante el Comité Corporativo de Auditoría un informe sobre el atraso experimentado en el Proyecto Core de Crédito y cómo se está mitigando los riesgos asociados.**

**4. Dada la relevancia que la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa han dado a las importantes oportunidades de mejora existentes en materia de administración de bienes adjudicados durante el año 2024, solicitar a la Gerencia General Corporativa que considere, dentro del plan de mejora que está desarrollando, las observaciones y recomendaciones efectuadas por la Auditoría Interna en su informe AIRI-11-2024 sobre el Proceso de Administración de Bienes Adjudicados.**

**5. Dar por conocido el avance de la ejecución del Programa Anual 2024 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, correspondiente al segundo trimestre del año 2024.**

Lo anterior con fundamento en el artículo 14 del Acuerdo CONASSIF 12-21, *Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados*”. (963)

(Ref.: Acuerdo CCA-15-ACD-154-2024-Art-10)

#### **ACUERDO FIRME.**

La directora Sra. Palomo Leitón acerca de lo mencionado por la Sra. Carvajal Vega, advierte que recibieron los documentos a las 7:42 p.m. del día anterior, así que desde luego esta Junta Directiva no los iba a revisar a tiempo antes de una sesión programada a las 7:00 a.m. del día siguiente. Como le parecen muy importantes, sugiere que se agenden para la próxima sesión y así puedan ser analizados.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja asegura que lo tomará en cuenta.

Al ser las **siete horas con cuarenta y tres minutos**, finaliza su participación virtual el funcionario de la Auditoría Interna, Sr. Édgar Bolaños Jara.

Al ser las **ocho horas con treinta y siete minutos**, finaliza su participación virtual la gerente general corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega.

## **ARTÍCULO 6**

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la actualización del Manual de Administración del Riesgo (MAIR), a fin de ajustar el Modelo de Gestión de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio del Conglomerado incluido en el Tomo I de Riesgo Operativo, en cumplimiento de la recomendación 1 del informe de Auditoría Interna (ATI-0084-2023), y modificar los indicadores del perfil de riesgo de seguridad de información y ciberseguridad contenidos en el Tomo General, relacionados con la ejecución de planes de mitigación de riesgos, en cumplimiento de la recomendación 5 del Informe de Auditoría Interna, AIRI-05-2024. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-149-2024-Art-4)

**El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas** explica que para los ajustes de forma la palabra “vulnerabilidad” se cambia por “debilidad”, además de que se adiciona el término “continuidad del negocio” como parte de la nueva División de Seguridad Corporativa; en la estructura de gobierno se reemplaza el Cosei por el Equipo de Gestión de Seguridad Corporativo (Egesec), y se hace referencia a los marcos de gestión ISO 22301 e ISOS 3100.

En cuanto a las modificaciones de fondo, se reforma el Alcance de la Política de Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para incluir la continuidad del negocio; en las definiciones se incorpora el tema de las amenazas alineado con la norma ISO 27005, así como los de vulnerabilidades y debilidades, y se aplica un cambio en la descripción de controles para valorar el nivel de riesgo.

También, se adicionan al Manual tres apartados relacionados con la continuidad del negocio: identificación del riesgo y debilidades de la continuidad del negocio, criterios de evaluación de continuidad del negocio y evaluación de criticidad de la debilidad.

Finalmente, se agrega el elemento de la continuidad del negocio en la matriz de roles y responsabilidades, y se ajustó un indicador de planes vencidos o prorrogados, pues antes se señalaba que solo los vencidos eran contabilizados, pero la Auditoría Interna recomendó que se incorporaran en el indicador los planes de mitigación prorrogados.

Lo anterior porque en la institución existe la tendencia de solicitar extensiones de plazo, y si resultaban aprobadas, el plan aparecía catalogado como si no tuviera ningún inconveniente, pero una prórroga significa que el tema no se está atendiendo de manera oportuna. Advierte que esto aplicará tanto para el Banco como las subsidiarias, y en estas últimas el indicador se alineará de acuerdo con el historial de la estadística disponible.

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

*Aprobar la actualización del Manual de Administración del Riesgo (MAIR), a fin de ajustar el Modelo de Gestión de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio del Conglomerado incluido en el Tomo I de Riesgo Operativo, en cumplimiento de la recomendación 1 del informe de Auditoría Interna (ATI-0084-2023), y modificar los indicadores del perfil de riesgo de seguridad de información y ciberseguridad contenidos en el Tomo General, relacionados con la ejecución de planes de mitigación de riesgos, en cumplimiento de la recomendación 5 del Informe de Auditoría Interna, AIRI-05-2024.*

*Lo anterior, de conformidad con el artículo 9 inciso i) del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo.*

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., Popular Sociedad 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:

**“Aprobar la actualización del Manual de Administración del Riesgo (MAIR), a fin de ajustar el Modelo de Gestión de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio del Conglomerado incluido en el Tomo I de Riesgo Operativo, en cumplimiento de la recomendación 1 del informe de Auditoría Interna (ATI-0084-2023), y modificar los indicadores del perfil de riesgo de seguridad de información y ciberseguridad contenidos en el Tomo General, relacionados con la ejecución de planes de mitigación de riesgos, en cumplimiento de la recomendación 5 del Informe de Auditoría Interna, AIRI-05-2024.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 9 inciso i) del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo”.** (965)  
(Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-149-2024-Art-4)

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 7**

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el Plan de Capacitación para los Fiscales de Órganos de Dirección de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular, producto del Análisis del estudio de la empresa KPMG Costa Rica, en atención al acuerdo JDN-6127-Acd-782-2024-Art-22 inciso 3. (Ref.: Oficio GGC-1088-2024)

Al ser las **ocho horas con cuarenta y dos minutos**, inicia su participación virtual la directora corporativa a. i. de Capital Humano, Sra. Silvia Goyez Rojas.

**La directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas** explica que en el acuerdo de esta Junta Directiva referido a la capacitación de los fiscales de las sociedades anónimas se solicitó elaborar un plan de formación según lo evaluado por KPMG.

En tanto se trató de una autoevaluación, lo que se determinó después de la revisión fue que era necesario reforzar en tema de modelo de gobernanza, el rol que mantiene cada uno de los fiscales, sus responsabilidades y obligaciones.

Asimismo, elementos más específicos de cada subsidiaria, como en Popular Pensiones para el caso de finanzas de los fondos o auditoría; en Popular SAFI, lo que se debe hacer al final del cierre fiscal con los fondos de inversión, mientras que en Popular Valores la atención sería en aspectos de modelos de negocios.

Entonces, están trabajando con una metodología similar a la que ya han ejecutado con los directores de esta Junta Directiva Nacional y las juntas directivas de las sociedades, que son capacitaciones breves con expertos que contratan para cada tema, virtuales o presenciales, que no superen las cuatro horas de duración.

Añade que, como esto corresponde a las sociedades anónimas, cada una maneja su propio presupuesto para capacitación, así que dependerá de esa disponibilidad y también del grado de profundidad y la complejidad de los contenidos, sumado desde luego a las agendas de los capacitadores y las empresas que puedan ofrecer los servicios.

Destaca que todo se realiza en coordinación con las gerencias generales de las subsidiarias, la Secretaría General y la Dirección Corporativa de Capital Humano para efectuar todas las contrataciones, ubicar los proveedores vayan a que brindar las charlas y definir el alcance de la profundidad de los puntos que deben abarcarse.

También, se necesita tomar en cuenta que posiblemente algunos asuntos no se podrán ver en el transcurso de 2024, así que deberían quedar presupuestados para 2025, pues pueden ser procesos de capacitación que inicien en el año en curso, pero que las brechas no se cierren con una sola sesión.

Subraya que cada semestre se requiere emitir un informe del avance y presentarlo ante esta Junta Directiva. El plan incluye los temas macro, y para cada capacitación se trabajará ya sea con las presidencias de las juntas directivas o quien estas designen.

En consecuencia, propone que se tome el acuerdo de dar por conocida la existencia de ese plan estructurado y que se rendirá un informe semestral de resultados.

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

*Dar por conocidos los oficios GGC-1088-2024 y DIRCCH-1169-2024 que contienen el Plan de Capacitación para Fiscales de Órganos de Dirección de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular – Análisis del estudio de la empresa KPMG Costa Rica.*

*Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6127-Acd-782-2024-Art-22 inciso 3.*

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., Popular Sociedad 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 conocidos los oficios GGC-1088-2024 y DIRCCH-1169-2024 que contienen el Plan de Capacitación para Fiscales de Órganos de Dirección de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular – Análisis del estudio de la empresa KPMG Costa Rica.**

**Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6127-Acd-782-2024-Art-22 inciso 3”. (966)**

**ACUERDO FIRME.**



Al ser las **ocho horas con cuarenta y ocho minutos**, finaliza su participación virtual la directora corporativa a. i. de Capital Humano, Sra. Silvia Goyez Rojas.

## **ARTÍCULO 8**

8.6.1.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa recomienda a la Junta Directiva Nacional, que defina un abordaje de los riesgos conglomerados asociados con la calidad crediticia de los emisores que puedan materializarse en un riesgo de crédito, a partir de la situación acaecida con la Financiera Desyfin, que provocó afectación en los Fondos de Liquidez Mixtos de Popular SAFI y en los clientes de Popular Valores. (Ref.: Acuerdo JDPV-770-Acd-358-2024-Art-9)

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

*Dar por conocido el acuerdo JDPV-770-Acd-358-2024-Art-9, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa recomienda a la Junta Directiva Nacional que defina un abordaje de los riesgos conglomerados asociados con la calidad crediticia de los emisores que puedan materializarse en un riesgo de crédito, a partir de la situación acaecida con la Financiera Desyfin, que provocó afectación en los Fondos de Liquidez Mixtos de Popular SAFI y en los clientes de Popular Valores”.*

**El director Sr. Espinoza Guido** cree que ya comentaron el tema, pero la intención consiste en que la Dirección Corporativa de Riesgo pueda presentar alguna propuesta en el sentido de incorporar la evaluación de los riesgos, principalmente los de crédito, en relación con los emisores incluidos en los portafolios de inversión.

Especifica que en el caso de Popular SAFI serían los fondos financieros y entiende que en Popular Pensiones también se realiza esta labor. Por su parte, Popular Seguros es cliente de Popular SAFI, de la Operadora de Pensiones, entonces, cree que es un tema importante que debe considerarse y abordarlo conglomeradamente.

Recuerda que la Dirección Corporativa de Riesgo les dijo que había una consideración de un eventual o potencial conflicto de intereses que les impedía hacer ese tipo de evaluación en los fondos de inversión. Para este servidor, es un tema discutible, no coincide con esa apreciación por más que lo haya hecho la Sugeval, le parece que deben analizarlo desde una perspectiva conglomerada, pues no solo tienen el interés, sino también el instrumental para llevarlo a cabo.

Esperaría una propuesta técnica y, por tanto, le recomendaría al presidente Sr. Sánchez Sibaja que incorpore dentro de la propuesta del acuerdo una instrucción a la Dirección Corporativa de Riesgo para que trabaje en ese sentido.

**La directora Sra. González Cordero** recuerda que en el acta de la sesión 6138, recién aprobada, se incorporó la discusión que se dio en el Comité Corporativo de Riesgo sobre este tema y las recomendaciones realizadas por ese Comité.

Amplía que estas no solo van en el sentido de la propuesta conglomerada, que es deficiente en lo que es la evaluación de los proveedores en cuanto a crédito e inversiones, que son escasos. Afirma que tampoco no incorporan aspectos como las estimaciones que pueden hacer a nivel público de datos.

Además, se mencionaron las visitas en el sitio, el mejoramiento de la reglamentación interna para tenerla más robusta, que los proteja a futuro de este tipo de situaciones y otras recomendaciones adicionales.

Observa que la Junta Directiva de Popular Valores se suma a la discusión realizada en el Comité Corporativo de Riesgo y a los comentarios que esta misma Junta Directiva Nacional desarrolló hace una semana. Acota que es un insumo más para establecer las mejoras técnicas que ayuden a futuro con las inversiones de las subsidiarias.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** sugiere votar el acuerdo tal como está, no ocupan el acuerdo de una subsidiaria para construir una directriz a la Dirección Corporativa de Riesgo de cómo seguirlo haciendo.

Recomienda, a partir de lo planteado, estudiar cómo hacerle a la Dirección señalada el planteamiento y cómo construirlo técnicamente.

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., acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el acuerdo JDPV-770-Acd-358-2024-Art-9, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa recomienda a la Junta Directiva Nacional que defina un abordaje de los riesgos conglomerados asociados con la calidad crediticia de los emisores que puedan materializarse en un riesgo de crédito, a partir de la situación acaecida con la Financiera Desyfin, que provocó afectación en los Fondos de Liquidez Mixtos de Popular SAFI y en los clientes de Popular Valores”. (967)**

## ACUERDO FIRME.

Se establece un receso de las **ocho horas con cincuenta y seis minutos a las nueve horas con trece minutos**.

## ARTÍCULO 9

9.- Asuntos Varios.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a votación una moción para solicitarle a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos que realice un análisis para el martes 10 de setiembre, a más tardar, sobre los alcances de la negociación, los riesgos legales de los allanamientos que incidan sobre el contrato o el negocio realizado al adquirir la cartera de Coopeservidores.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Solicitar a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos que, para el martes 10 de setiembre, presente un análisis de los alcances de la negociación, así como de los riesgos legales que puedan tener los allanamientos y su incidencia en el negocio al adquirir la cartera de Coopeservidores”. (968)**

## ACUERDO FIRME.

**La directora Sra. González Cordero** precisa que hay otros dos riesgos que se han evidenciado y menciona el término de *ahorro*, pide que también se evalúe en la Dirección Jurídica porque se hablaba del ahorro del capital accionario y de los cambios en los montos de cuota del crédito.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** aclara que eso nació debido a los desastres que se hacían en los procesos, especifica que se daba un arreglo de pago, se modificaban la cuota, alargaban el término, pero nunca hacían la adenda. Así, cuando el Banco compra, solo puede fijarse sobre el contrato crediticio que tiene cada una de las personas.

Anota que deben supeditarse a lo que está en contrato crediticio, no pueden suponer lo que la persona pagaba porque en la plataforma le hacían arreglos que nunca se incorporaban al contrato ni terminaban de formalizarse.

Esto significa que la gente está quedándose con el contrato original de crédito que tenía porque nunca se le hizo el adendum jurídico que implica las firmas de las partes, la validación y los procesos normales que deben realizarse en estos casos.

Finalmente, afirma que la Administración ha contemplado esto, se explicará que el Banco Popular no es quien les aumenta las cuotas, sino que esta entidad, jurídicamente, no sabe dónde está el arreglo que realizó cada persona, posiblemente solo estaba en la ventanilla de la cooperativa y ahora aparece únicamente el contrato original.

Con estas palabras, finaliza su disertación y esta sesión.

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

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

Sra. Andrea Castillo Gonzalo  
**Subsecretaria General a. i.**