

## SESIÓN ORDINARIA 6173

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO SETENTA Y TRES** de la Junta Directiva Nacional, celebrada a través de la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **SIETE HORAS CON ONCE MINUTOS** del **JUEVES DIECINUEVE DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Presentes: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Iliana González Cordero, la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón, el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Shirley González Mora y la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

Además, asistieron: la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega, el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez, el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas, el asesor legal Sr. Manuel Rey González y la subsecretaría general a. i. Sra. Andrea Castillo Gonzalo.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión. Se comprueba el quórum y, seguidamente, se presenta el orden del día, para someterlo a aprobación:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 6170.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de apoyo.

Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, a la Junta Directiva Nacional, para su aprobación, la propuesta para redefinir la gestión de cumplimiento normativo que permita al Conglomerado atender los requerimientos de los entes reguladores y la normativa aplicable.

Comité Corporativo de Cumplimiento.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento da por analizado el informe sobre el monitoreo transaccional de egresos presentado por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, acuerda no implementar la metodología alternativa propuesta por la Dirección Corporativa de Riesgo y realiza varias recomendaciones a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-270-2024-Art-7)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Cumplimiento da por analizado el informe relacionado con el monitoreo transaccional de los clientes del Banco, presentado por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, y recomienda a la Junta Directiva Nacional efectuar el cambio en la ruta comunicado a la Sugef al respecto, para dejar sin efecto la implementación de la nueva metodología de monitoreo basada en el uso de inteligencia artificial (IA). Además, se realizan otras recomendaciones a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-266-2024-Art-6)

8.3.4.- El Comité Corporativo de Cumplimiento solicita a la Junta Directiva Nacional, aprobar varios aspectos, debido a que la nueva metodología de monitoreo transaccional basada en inteligencia artificial se dejará sin efecto y no será puesta en producción. (Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-267-2024-Art-6)

8.3.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, la Carta de Gerencia de la Auditoría Externa correspondiente al primer semestre del 2024 sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM en el Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-260-2024-Art-5)

8.3.6.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe mensual de avance a noviembre del 2024 sobre la ejecución del Plan Correctivo establecido para atender los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef, mediante el oficio SGF-2227-2022, como resultado de la supervisión realizada al Banco Popular respecto a la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexas. Lo anterior, en observancia del inciso 4 del acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022- Art-7. (Ref.: Acuerdo CCC-22-ACD-279-2024-Art-8)

8.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa.

8.5.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.- Sociedades Anónimas.

8.7.- Asamblea de Cuotistas.

9.- Asuntos varios".

Todos los directores se muestran conformes con el orden del día.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6173 celebrada el 19 de diciembre de 2024". (1382)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 6170.

Todos los directores se muestran conformes con el acuerdo, al cual le dan firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6170 celebrada el 12 de diciembre de 2024". (1383)**

**ACUERDO FIRME.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pregunta si hay asuntos informativos.

**La subsecretaria general a. i. Sra. Castillo Gonzalo** responde que no.

## **ARTÍCULO 3**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, a la Junta Directiva Nacional, para su aprobación, la propuesta para redefinir la gestión de Cumplimiento Normativo que permita al Conglomerado atender los requerimientos de los entes reguladores y la normativa aplicable. (Ref.: acuerdo CCR-23-ACD-231-2024-Art-5)

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta si el director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas ya se vinculó para exponer.

**La directora Sra. González Cordero** responde que la expositora será la directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas.

Al ser las **siete horas con dieciséis minutos**, inician su participación virtual el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas y la directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** saluda y le cede la palabra a la directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas, a quien le agradece, de paso, por todo el apoyo.

**La directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas** saluda y presenta una propuesta que responde a un ajuste de una serie de informes y hallazgos recopilados durante el año. Estos hallazgos provienen tanto del jefe del área correspondiente como de auditorías realizadas por KPMG y se han identificado oportunidades de mejora que se tipifican en diversos informes, los cuales proporcionan insumos esenciales para determinar qué aspectos se deben atender.

Entre los hallazgos identificados, se abordan temas relacionados con el modelo de cumplimiento (*compliance*) del Banco, tanto el actual como el deseado, incluyendo cuestiones sobre líneas de reporte (quién reporta a quién y qué temas se reportan), el alcance del sistema de control, la estructura del ACUN y la asignación de responsabilidades. Asimismo, se realiza una revisión de la estructura existente de la organización para evaluar si es adecuada en cuanto a tamaño y capacidad para atender las necesidades organizativas.

Por tanto, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de la naturaleza, complejidad y dimensiones de la organización, verificando si el modelo de cumplimiento actual responde adecuadamente a las necesidades detectadas. Con base en esta evaluación, se elabora un flujo de cumplimiento normativo y regulatorio que permite establecer las actividades clave necesarias para implementar un modelo de *compliance* adecuado.

En este modelo, se establece como primera actividad la identificación de requisitos normativos, que puede implicar la llegada de nuevas normativas, ajustes a las existentes o la ejecución de normas previamente definidas. Esta tarea recae, en primera instancia, en las áreas de negocio, oficinas, dependencias y, en el caso de las sociedades anónimas, en sus propios modelos internos de cumplimiento. No obstante, esta es una solución corporativa, de modo que participan todos.

Una vez recibidos los requisitos normativos, es necesario analizarlos, identificar su impacto en el Banco y determinar qué áreas se ven afectadas. Este análisis tiene como objetivo revisar procedimientos, ajustar normativas, definir criterios jurídicos, medir riesgos y, en caso necesario, corregir procesos. Estas actividades generan indicadores de gestión, cronogramas de medición y asignación de roles y responsabilidades.

Se incorpora aquí la participación de la Dirección Corporativa de Riesgo, la cual, gracias a su especialización, contribuye con análisis detallados, mapas de riesgos, planes de acción y determinación del apetito de riesgo de la organización. Posteriormente, se evalúan estas actividades y se verifica su cumplimiento; una tarea que ha sido fortalecida con la implementación de una nueva estructura de control interno, aprobada y puesta en marcha durante el año.

Como parte de las funciones y roles en el proceso, comenta que el área de Cumplimiento Normativo asume un rol activo en la monitorización y recopilación de información, mientras que la Auditoría Interna, como tercera línea de defensa, verifica el cumplimiento. Este proceso garantiza un monitoreo integral y sistemático.

Además, se resalta la importancia de la independencia de criterio de la dependencia estratégica de cumplimiento normativo y regulatorio. Por ello, se define que esta dependencia debe reportar directamente a la Junta Directiva Nacional, previo análisis y aprobación del Comité Corporativo de Riesgos. Este Comité actúa como instancia intermedia para garantizar que todo informe presentado a la Junta Directiva esté debidamente revisado y analizado. Advierte que, como este es un flujo, nunca cierra, sino que continúa el proceso de mejora, lo cual genera ajustes, cambios y planificación de nuevas actividades.

Al ser las **siete horas con veintiún minutos**, inicia su participación virtual la directora de Relaciones Corporativas, Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Comunicación Sra. Jessica Borbón Garita.

Con esta estructura, se busca optimizar el modelo de *compliance* del Banco, asegurando un adecuado cumplimiento normativo, fortaleciendo las líneas de defensa y estableciendo un sistema de reporte efectivo y transparente.

Destaca que el proceso de mejora continua requiere la participación activa de todos los actores involucrados, quienes intervienen en cada etapa: desde la identificación de requisitos normativos hasta la definición de actividades y la comunicación de informes a la Junta Directiva.

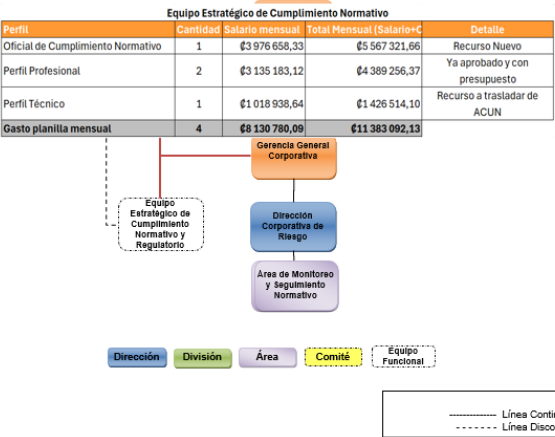
Menciona los escenarios planteados para optimizar el modelo: como primer escenario, se conforma un equipo estratégico liderado por un oficial corporativo de cumplimiento normativo. Este oficial está adscrito administrativamente a la Junta Directiva o a la Gerencia, según lo definido en el organigrama, con una relación de rendición de cuentas hacia el Comité Corporativo de Riesgo.

Antes de continuar, hace referencia a la simbología de la imagen:

## Estructura Organizacional

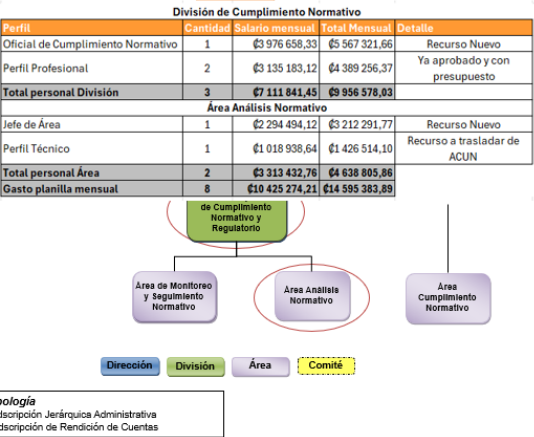
### Escenario #1 Equipo Estratégico

Crear un Equipo Estratégico a cargo de un Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo, adscrita administrativamente a la Junta Directiva Nacional o Gerencia General Corporativa, con una subordinación de rendición de cuentas al Comité Corporativo de Riesgo.



### Escenario #2 División de Cumplimiento Normativo

Crear una División de Cumplimiento Normativo Corporativo adscrita a la GGC, con una subordinación de rendición de cuentas al Comité Corporativo de Riesgo, a cargo de un Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo, se le adscribe el Área de Cumplimiento Normativo y crear un área nueva el Área de Análisis Normativo.



Lo anterior, para explicar que sobre la adscripción y rendición de cuentas dice que las líneas continuas del organigrama reflejan una subordinación jerárquica administrativa (como la aprobación de permisos, vacaciones, etc.), mientras que las líneas discontinuas representan la rendición de cuentas, que en este caso se realiza hacia el Comité Corporativo de Riesgo.

Entonces, aunque el equipo de cumplimiento depende administrativamente de la Junta o la Gerencia, la rendición de cuentas al Comité Corporativo de Riesgo garantiza su independencia funcional. Sin embargo, todo informe dirigido a la Junta debe pasar primero por dicho Comité para su análisis y aprobación.

El segundo escenario tiene un enfoque que se considera más robusto, dado que elimina a la Dirección de Riesgo como intermediaria, otorgando mayor autonomía al equipo de cumplimiento normativo.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pregunta si los temas que llegan a Junta Directiva dependen del Comité Corporativo de Riesgo o a ese solo se le notifican.

**La directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas** responde que, en el primer escenario, el Comité está en medio. En el segundo escenario, sale de la ecuación como intermediario para darle autonomía al equipo de Cumplimiento. Entonces, en este esquema reporta directamente a la Junta Directiva, aunque sus informes son presentados previamente al Comité de Riesgo para revisión.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** hace referencia al segundo escenario, el cual ven más nítido, sobre lo que explica que el Comité Corporativo de Riesgo actúa como un filtro, asegurando que los temas lleguen a la Junta con el análisis adecuado. Sin embargo, si el Comité no atiende oportunamente los asuntos planteados, el equipo de Cumplimiento tiene la facultad de informar directamente a la Junta.

Expone que la gestión del Cumplimiento Normativo abarca múltiples dimensiones de riesgo: operativo, legal, normativo y reputacional. Por ello, resulta esencial que el equipo de Cumplimiento rinda cuentas al Comité Corporativo de Riesgo, ya que este actúa como un medio de revisión antes de que los temas sean elevados a la Junta Directiva. Este proceso es equiparable al funcionamiento de los Comités de Cumplimiento, que filtran temas antes de llevarlos a la Junta.

Explica que esta estructura evita la duplicación innecesaria de comités, simplificando el flujo de información. La División Corporativa de Cumplimiento debe presentar los temas al Comité Corporativo de Riesgo y este último los eleva a la Junta Directiva. Sin embargo, si el Comité Corporativo de Riesgo no responde o no aborda las situaciones planteadas, el equipo de Cumplimiento tiene la facultad de informar directamente a la Junta Directiva, asegurando un canal de comunicación directo e independiente.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pregunta cómo se ejerce eso, porque si se pone un filtro en el organigrama, puede resultar, con el tiempo, en posibles obstáculos.

Por lo tanto, manifiesta preocupación respecto de cómo se implementará este modelo en la práctica. Señala que, si bien el organigrama establece el Comité Corporativo de Riesgo como un filtro, existe el riesgo de que este filtro se convierta con el tiempo en una barrera que obstaculice el flujo de información. Opina que el problema no es únicamente gráfico, sino normativo y funcional.

Subraya que es crucial que el diseño del modelo establezca términos perentorios claros y explícitos que determinen el tiempo máximo que el Comité Corporativo de Riesgo tiene para analizar y elevar los temas a la Junta Directiva. En ausencia de tales términos, podrían generarse vacíos de responsabilidad. Ilustra este escenario con un ejemplo: si el equipo de Cumplimiento envía un asunto al Comité Corporativo de Riesgo, pero este no actúa o no lo eleva, podría desencadenarse un ciclo de acusaciones sobre quién es el responsable del incumplimiento normativo.

Además, enfatiza que este modelo debe permitir que la Junta Directiva reciba alertas oportunas sobre nuevas normativas o incumplimientos. Sin un tiempo perentorio definido, el Comité Corporativo de Riesgo podría actuar como un cuello de botella, bloqueando el flujo de información crítica hacia la Junta. Opina que esta situación es especialmente problemática en casos de emergencia, donde los tiempos de respuesta son cruciales.

Concluye que, para evitar estos problemas, el organigrama debe ir acompañado de normas y reglamentos claros que establezcan plazos obligatorios para que el Comité Corporativo de Riesgo actúe. Sin estas disposiciones normativas, un filtro que debería facilitar la revisión y el análisis podría convertirse en una barrera burocrática que ralentice el proceso y genere confusión en las responsabilidades.

Se enfoca en la necesidad de diseñar un modelo que garantice la eficiencia del flujo de información, la claridad en los términos normativos y la independencia funcional del equipo de Cumplimiento. Sin embargo, hace hincapié en que el éxito del modelo dependerá de la implementación precisa de plazos y normas que respalden el organigrama propuesto. De otro modo, propone una línea directa que eleve los temas a la Junta Directiva.

No obstante, espera que con el avance de la exposición esto se aclare mejor.

**La directora Sra. González Cordero** interviene para hacer un par de observaciones.

La primera es la necesidad de diferenciar entre la Dirección de Riesgo y el Comité Corporativo de Riesgo. Subraya que ambos conceptos son completamente distintos y que es esencial hacer esta distinción al momento de referirse a ellos. Entonces, se debe entender con claridad qué está cambiando y cómo se estructura esta relación es un aspecto radical en el análisis del modelo propuesto.

En su segunda observación, recomienda evitar el uso del término "filtro" al describir la función de los comités. Explica que los comités no se limitan a filtrar temas, sino que su propósito es profundizar en la discusión y brindar especificidad a los asuntos que abordan. Aunque todo lo tratado en los comités eventualmente llega a la Junta Directiva, el trabajo en los comités agrega valor al análisis previo. Finalmente, señala que el cumplimiento normativo es un tema directamente relacionado con riesgos, por lo que requiere un tratamiento adecuado en los comités correspondientes.

**La directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas** coincide con las preocupaciones del presidente Sr. Sánchez Sibaja y explica que fueron consideradas durante la elaboración de las propuestas. Detalla que, en el escenario número uno, el área de Cumplimiento Normativo permanecía adscrita a la Dirección Corporativa de Riesgo, lo cual podía generar un sesgo similar al señalado. Por ello, se desarrolló un escenario número dos, en el que el equipo de Cumplimiento Normativo se independiza de la Dirección Corporativa de Riesgo.

En esta segunda propuesta, el área de Cumplimiento Normativo adquiere mayor autonomía, con una adscripción jerárquica administrativa directa a la Gerencia, pero con rendición de cuentas al Comité Corporativo de Riesgo, que forma parte de la Junta Directiva.

Explica que este modelo elimina la dependencia jerárquica de la Dirección de Riesgo, establece una línea directa con el Comité y refuerza el equipo con la creación de un área de análisis normativo. Este equipo adicional contribuye al cumplimiento de las macroáreas establecidas en los objetivos del sistema de cumplimiento.

También aclara que, aunque el área sigue siendo parte de la estructura administrativa bajo la Gerencia para temas operativos, como la aprobación de vacaciones y presupuestos, su función estratégica tiene total independencia al rendir cuentas al Comité Corporativo de Riesgo. Este diseño busca resolver las preocupaciones planteadas en el primer escenario y fortalecer la capacidad del sistema de cumplimiento normativo.

**La directora de Relaciones Corporativas, Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Comunicación Sra. Borbón Garita** da los buenos días y agrega al análisis que el sistema de cumplimiento propuesto es un modelo interdisciplinario en el que participan múltiples áreas.

Destaca que la integración de Riesgos es fundamental, dado que la normativa se evalúa y sustenta en riesgos. Las dependencias técnicas que forman parte de la Administración también juegan un rol clave al ser tomadores de riesgos, mientras que otras áreas se encargan de la gobernanza dentro del modelo.

Menciona que la normativa de gobierno regula la designación de responsables en las áreas de control, subrayando la importancia de la interconexión entre las áreas técnicas, la Administración y los comités. En este sentido, el modelo propuesto busca garantizar una gestión integral del cumplimiento normativo, manteniendo un equilibrio entre independencia, análisis riguroso y alineación con la gobernanza organizacional.

Enfatiza el valor añadido del escenario 2 en el sistema de cumplimiento basado en riesgos. Explica que, en este modelo, el análisis de las normativas se realiza de manera consolidada e interdisciplinaria. Destaca que las nuevas normativas son analizadas por tomadores de riesgos en conjunto con áreas técnicas y verticales relacionadas, asegurando que los riesgos identificados se gestionen adecuadamente. Además, el equipo de análisis normativo creado en este escenario valida y consolida las propuestas antes de elevarlas al Comité Corporativo de Riesgo con una visión técnica, evitando decisiones basadas únicamente en percepciones individuales de los tomadores de riesgos.

Subraya que este enfoque es una respuesta a observaciones de los reguladores, quienes han señalado deficiencias en la gestión basada únicamente en criterios individuales de los tomadores de riesgos. Con la nueva propuesta, se asegura una integración efectiva de las áreas técnicas y se promueve una visión de cumplimiento alineada con las mejores prácticas de gobernanza.

Con lo anterior, se le da sustentabilidad a la propuesta.

**La directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas** continúa explicando los dos escenarios propuestos y sus respectivas implicaciones estructurales y de costo, dado que responden a la reestructuración de todo el sistema de gestión de control.

Detalla que el escenario 1 incluye los costos asociados, la creación de una nueva división y la designación de un jefe de división. Utiliza recursos ya aprobados previamente por la Junta Directiva, incluyendo la reubicación de un técnico del equipo actual.

Aunque representa un avance, no aborda completamente los hallazgos identificados ni las recomendaciones señaladas por los informes de auditoría y los reguladores.

Por su parte, el escenario 2, el cual es más robusto y es el más recomendado, además de lo contemplado en el escenario 1, incluye la creación de un área de análisis normativo y un jefe de área adicional.

Este modelo fortalece la capacidad del sistema de cumplimiento normativo, permitiendo un análisis más profundo y técnico de las normativas antes de su presentación a la Junta Directiva. También, responde de manera más integral a los hallazgos del informe SGF-072 y a las recomendaciones de los reguladores y se apoya en criterios jurídicos, financieros y de riesgo previamente validados con las respectivas direcciones.

Recalca que el escenario 2 es el más robusto y efectivo para cumplir con los compromisos adquiridos con los reguladores y para implementar las acciones correctivas necesarias. Además, asegura que la estructura propuesta garantiza independencia en la rendición de cuentas hacia el Comité Corporativo de Riesgo, con adscripciones jerárquicas administrativas limitadas a funciones operativas básicas.

A modo de considerandos, lee los siguientes de la presentación:

- Que según el informe SGF-0072-2024 de la SUGEF, se determinó la necesidad de fortalecer la gestión de cumplimiento normativo y regulatorio del CFBPDC.
- Que de acuerdo con los hallazgos de la empresa contratada KPMG S.A, se detectaron oportunidades de mejora en la gestión de cumplimiento normativo y regulatorio para el CFBPDC.
- Que de acuerdo con los hallazgos del informe de la Auditoría Interna AIAS-03-2024, se ratifica que existen oportunidades de mejora en la gestión de cumplimiento normativo y regulatorio del CFBPDC, en la misma línea de los informes de SUGEF y KPMG S.A.
- Que de conformidad con el Plan de acción de la Evaluación al Acuerdo SUGEF 24- 22 "Reglamento para calificar a las entidades supervisadas" y Supervisión Basada en Riesgos, en atención al oficio SGF-0072-2024 existe un plazo de atención al 27 de diciembre 2024.
- Que se cuenta con el criterio técnico de la Dirección Jurídica Corporativa remitido mediante oficio DIRJC-1351-2024 que concluye:

*"De la revisión del documento Definición de Dependencia de Cumplimiento Normativo se determina que la propuesta de reorganización de la estructura del área de Cumplimiento Normativo responde a una necesidad del Banco en cumplimiento de requerimientos del regulador.*

...Asimismo, no se observan aspectos de índole legal que deban ser ajustados o modificados para la tramitación de la propuesta objeto de análisis.

- Que se cuenta con el criterio técnico de la Dirección Corporativa de Riesgo remitido mediante oficio DIRCR-0785-2024 que concluye:

*"Una vez analizada las funciones establecidas en el proceso diseñado, se muestra un alineamiento con las funciones principales de un proceso de cumplimiento normativo regulatorio.*

*...En general, esta estructura fortalece la función de cumplimiento, le da mayor visibilidad e independencia, y promueve una cultura de cumplimiento en toda la organización."*

- Que se cuenta con el criterio técnico de la Dirección Financiera Corporativa remitido mediante oficio AEF-150-2024 que concluye:

*"El Escenario No. 1 presentaría un VAN de Costos de ¢356 millones, en virtud a la generación de costos totales para un plazo de 4 años de ¢817 millones, con lo que el impacto en la utilidad neta sería una disminución de ¢481 millones.*

*Por otra parte, el Escenario No.2 tendría un VAN de Costos de ¢455 millones para un plazo de 4 años, en razón a la generación de costos totales ¢1.045 millones, con lo que la utilidad neta institucional podría percibir una disminución de ¢616 millones.*

*De acuerdo con el análisis realizado, se determina que la opción de menor impacto financiero corresponde al Escenario No.1 considerando un impacto en utilidades correspondiente a una disminución de ¢481 millones y sensibilizado de una disminución de ¢297 millones, lo anterior, para un plazo de 4 años."*

- Que se propone escoger el escenario #2 Creación de la División Corporativa de Cumplimiento Normativo al ser esta propuesta que logra implementar las acciones que subsanan las recomendaciones y hallazgos emanados por las dependencias de control.

- Que se establece en los escenarios que las adscripciones jerárquicas deben ser administrativas ya sea a la GGC y la adscripción de rendición de cuentas directamente al Comité Corporativo de Riesgos.

- Que en cumplimiento con el Acuerdo SUGEF 4-16 en su Art.8.2 se establece como responsabilidad del Órgano de Dirección

*"...8.2 Aprobar la selección y remoción de los funcionarios de la Alta Gerencia, y de los responsables de los Órganos de Control; asimismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño."*

Concluye recomendando que la Junta Directiva valore y apruebe el escenario dos, dado que es la propuesta que mejor atiende las necesidades identificadas y cumple con los plazos establecidos en los acuerdos regulatorios.

De este modo, finaliza con la presentación.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita leer la propuesta de acuerdo para su consideración.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** presenta la siguiente propuesta:

*Aprobar la propuesta para definir la gestión de cumplimiento normativo que permita al Conglomerado atender los requerimientos de los entes reguladores y la normativa aplicable.*

**El director Sr. Espinoza Guido** inicia comentando que comprende la propuesta presentada y afirma que esta va alineada con las observaciones realizadas por el regulador. Señala que existe una necesidad evidente de atención y destaca que la expectativa tanto del regulador como del supervisor y de la Junta Directiva es fortalecer el área en cuestión, lo cual considera un hecho indiscutible. Sin embargo, menciona su preocupación respecto al impacto financiero, el cual considera importante. Solicita mayor claridad sobre este punto, dado que observó un monto de ¢481 millones afectando las utilidades.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** responde explicando que el único puesto nuevo que se añadiría a la estructura es el de jefe de área, con un costo estimado de ¢3.000.000. Aclara que el Área Financiera realizó un análisis proyectando 14 salarios mensuales por un período de cinco años, lo que genera la cifra global observada. Sin embargo, insiste en que el único incremento real en recursos corresponde a ese jefe de área. Agrega que, en el pasado, la Junta Directiva ya había aprobado dos perfiles adicionales, los cuales no fueron asignados aún al área debido a que estaban pendientes del informe del regulador, pero que esos puestos ya están contemplados en el presupuesto.

**El director Sr. Espinoza Guido** reconoce que inicialmente no había comprendido la información de esa manera, lo que generó su alarma al observar el monto total. Indica que es importante ser cuidadosos con decisiones que incrementen los gastos sin estar respaldadas por una fuente de ingresos correspondiente, pues esto podría llevar a un aumento continuo de costos sin la contraparte necesaria para equilibrarlos.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** reafirma que la propuesta únicamente añade dos posiciones nuevas: el oficial de cumplimiento normativo y el jefe de área, siendo este último el único recurso adicional que impactará directamente la planilla.

Añade que el área también asumirá la labor de analizar contratos desde una perspectiva normativa, lo cual contribuirá a la identificación de riesgos y a la prevención de litigios, generando un ahorro potencial para el Banco. Destaca que el fortalecimiento del área de *compliance*

puede también evitar multas regulatorias, lo cual repercutiría favorablemente en las finanzas del Banco. Además, enfatiza que la aprobación del perfil del jefe de área por parte de la Junta Directiva permitirá integrar estos beneficios adicionales al análisis normativo.

**La directora Sra. González Mora** plantea dos consultas. La primera es si la propuesta presentada se complementará con otras acciones dirigidas a subsanar todos los temas señalados por el regulador en relación con el área de Cumplimiento Normativo.

La segunda pregunta está relacionada con la estructura organizacional de estas áreas relativamente nuevas, a raíz de la regulación y si se ha consultado o se tiene conocimiento sobre cómo otros bancos han integrado estas áreas en su organización.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita a la directora Sra. Ileana González Cordero una breve aclaración sobre la respuesta a estas preguntas para hacer una sola respuesta.

**La directora Sra. González Cordero** señala que es necesario atender todas las recomendaciones realizadas por la Superintendencia en el informe 2227, ya que corresponde resolverlas y entre ellas destaca la importancia de definir de forma clara la independencia del área, especialmente su independencia de criterio.

Explica que un área no puede ser independiente si está adscrita a otra, como ocurre en este caso con la Dirección Corporativa de Riesgo. Manifiesta que el objetivo de la propuesta presentada es garantizar el cumplimiento de esta independencia y subraya la relevancia de establecer con claridad la interdicción y el rendimiento de cuentas.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** interviene para destacar que esta independencia debe quedar estipulada de manera explícita, ya que, de lo contrario, podría generarse una codependencia que comprometa la autonomía de criterio.

**La directora Sra. González Cordero** coincide con esta afirmación y agrega que es necesario redefinir los roles dentro de la red, incluyendo el perfil del oficial de riesgo, lo cual representa un trabajo pendiente para la Junta Directiva del próximo año. Afirma que este proceso será clave para garantizar la independencia de criterio y destaca que el Comité de Riesgo insistió en que estos puntos fueran incluidos en la propuesta.

**La directora Sra. Palomo Leitón** expresa su interés en la división planteada sobre el ACUN, señalando que es tan relevante como la evaluación realizada por Sugef sobre las cinco variables en el área de riesgos. Menciona que dicha evaluación otorgó a la división una calificación equivalente a una nota cuatro, lo que refuerza la importancia de implementar los cambios propuestos en la Junta Directiva. Explica que KPMG presentó un diagnóstico del área con hallazgos significativos, los cuales evidenciaron la necesidad de realizar ajustes profundos. Agrega que, al recibir el diagnóstico en el Comité de Riesgos, se sorprendió por la gravedad de la situación, describiéndola como una que requiere intervenciones sustanciales.

Asimismo, informa que el informe de Auditoría Interna, presentado recientemente al Comité de Riesgos, coincidió en gran medida con los hallazgos señalados por KPMG. Ambos informes han sido considerados en la propuesta presentada, y los siguientes pasos están orientados a demostrar al regulador que se está actuando en esta variable crítica. Una vez presentado el plan, se procederá con la implementación de la ruta definida, asegurando que todo el proceso esté sólidamente respaldado.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** interviene para responder a las inquietudes planteadas, explicando que, durante una reunión con el regulador en la que participaron ella, la directora González Cordero, el director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas y el auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto, se recomendó separar el ACUN del área de riesgos y crear una división independiente. Sin embargo, aclara que esta área puede ubicarse en diferentes estructuras según el modelo del banco. Menciona que algunos bancos privados la asignan al área legal, mientras que otros bancos estatales la ubican en el control interno. Resalta que lo más importante es que el área reporte directamente a la Junta Directiva, asegurando la independencia y robustez necesarias para gestionar todo el proceso, desde la primera línea de defensa hasta la última.

También indica que, según el diagnóstico realizado, el monitoreo y la gestión se limitaban a la primera línea de defensa, y esta, en ocasiones, asumía que ciertas leyes no le correspondían. Explica que ahora se busca fortalecer esta línea de defensa para garantizar un monitoreo integral, abarcando riesgos operativos, legales y de crédito, los cuales serán reportados al Comité de Riesgo y posteriormente elevados a la Junta Directiva. Concluye señalando que el modelo propuesto ha sido diseñado para adaptarse al marco específico del Banco y permitir la creación y reestructuración del área.

**La directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas** expone que, en relación con el acuerdo y la propuesta correspondiente, es necesario abordar un tema interno relacionado con la designación de responsabilidades. Indica que el Área Financiera y el Área de Capital Humano deben coordinarse en este aspecto. Solicita que el acuerdo sea leído en su totalidad para que quede claramente establecido que se autoriza la creación de dos nuevas posiciones y que se reflejan los cambios necesarios en la estructura. Entre estos cambios menciona la transformación del nombre del área de Monitoreo, que pasa a denominarse Área de Cumplimiento Normativo, así como un traslado de recursos humanos. Explica que dicha especificación en el acuerdo es clave para coordinar con otras áreas internas y garantizar el cumplimiento del alcance pactado.



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

*1. Dar por recibido y conocido el análisis realizado para la atención de los hallazgos de la Superintendencia General de Entidades Financieras, la empresa KPMG S. A. y la Auditoría Interna, relacionados con el sistema de gestión de cumplimiento normativo, siendo que la Administración plantea una serie de acciones que permiten cumplir con las recomendaciones y acciones de mejora emanadas de las dependencias mencionadas, se plantea una reestructuración de la gestión de cumplimiento normativo en el Conglomerado, que implica crear una División Corporativa de Cumplimiento Normativo adscrita administrativamente a la Gerencia General Corporativa, con una subordinación de rendición de cuentas al Comité Corporativo de Riesgo, a cargo de un Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo, a esta División se le adscribe el Área de Cumplimiento Normativo y una dependencia por crear denominada Área de Análisis Normativo.*

*2. Aprobar lo siguiente:*

- *Crear la División Corporativa de Cumplimiento Normativo y el Área de Análisis Normativo.*
- *Trasladar el Área de Cumplimiento Normativo a la División Corporativa de Cumplimiento Normativo.*
- *Cambiar el nombre del Área de Cumplimiento Normativo a Área de Monitoreo y Seguimiento Normativo.*
- *Crear las dos plazas nuevas de Jefe de División Corporativa de Cumplimiento Normativo y Jefe de Área de Análisis Normativo.*
- *Trasladar las dos plazas aprobadas categoría 20 Ejecutivo Bancario Administrativo 1, y un recurso categoría 16 Técnico de Servicios y Operaciones Administrativas 1, perteneciente actualmente al Área de Cumplimiento Normativo.*

*3. Instruir a la Administración a mantener las condiciones laborales al personal actual de las dependencias en análisis.*

Todos los directores manifiestan su acuerdo con la propuesta de acuerdo.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido y conocido el análisis realizado para la atención de los hallazgos de la Superintendencia General de Entidades Financieras, la empresa KPMG S. A. y la Auditoría Interna, relacionados con el sistema de gestión de cumplimiento normativo, siendo que la Administración plantea una serie de acciones que permiten cumplir con las recomendaciones y acciones de mejora emanadas de las dependencias mencionadas, se plantea una reestructuración de la gestión de cumplimiento normativo en el Conglomerado, que implica crear una División Corporativa de Cumplimiento Normativo adscrita administrativamente a la Gerencia General Corporativa, con una subordinación de rendición de cuentas al Comité Corporativo de Riesgo, a cargo de un Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo, a esta División se le adscribe el Área de Cumplimiento Normativo y una dependencia por crear denominada Área de Análisis Normativo.**

**2. Aprobar lo siguiente:**

- **Crear la División Corporativa de Cumplimiento Normativo y el Área de Análisis Normativo.**
- **Trasladar el Área de Cumplimiento Normativo a la División Corporativa de Cumplimiento Normativo.**
- **Cambiar el nombre del Área de Cumplimiento Normativo a Área de Monitoreo y Seguimiento Normativo.**
- **Crear las dos plazas nuevas de Jefe de División Corporativa de Cumplimiento Normativo y Jefe de Área de Análisis Normativo.**
- **Trasladar las dos plazas aprobadas categoría 20 Ejecutivo Bancario Administrativo 1, y un recurso categoría 16 Técnico de Servicios y Operaciones Administrativas 1, perteneciente actualmente al Área de Cumplimiento Normativo.**

**3. Instruir a la Administración a mantener las condiciones laborales al personal actual de las dependencias en análisis”.**

(1384)

(Ref.: acuerdo CCR-23-ACD-231-2024-Art-5)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **siete horas con cincuenta y seis minutos** finalizan su participación virtual la directora corporativa a. i. de Capital Humano, Sra. Silvia Goyez Rojas y la directora de Relaciones Corporativas, Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Comunicación Sra. Jessica Borbón Garita.

#### ARTÍCULO 4

**8.3.2.-** El Comité Corporativo de Cumplimiento da por analizado el informe sobre el monitoreo transaccional de egresos presentado por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, acuerda no implementar la metodología alternativa propuesta por la Dirección Corporativa de Riesgo y realiza varias recomendaciones a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-270-2024-Art-7)

Al ser las **siete horas con cincuenta y seis minutos** inicia su participación virtual la oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Laura Arguedas Calvo.

**La oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Arguedas Calvo** expone que, con respecto al monitoreo de egresos transaccionales, el Comité de Cumplimiento ha remitido un acuerdo en el cual se recomienda dejar sin efecto la propuesta de la Dirección Corporativa de Riesgo que planteaba incluir una metodología basada en principios de inteligencia artificial para la revisión de los egresos.

Explica que se consultaron los criterios de la Dirección Corporativa de Riesgo y de la Dirección Jurídica. En resumen, la Dirección Corporativa de Riesgo considera que un enfoque basado en riesgos es razonable, permitiendo medidas más intensificadas para los ingresos, pero sin descartar revisiones por muestreo en el caso de los egresos. Por su parte, la Dirección Jurídica Corporativa avala que este tema no está normado en la Ley 7786 ni en sus reformas o reglamentaciones conexas.

Señala que, aunque por algún tiempo se mantuvo un reporte sobre un segmento reducido de la cartera total de clientes, este no generó hallazgos relevantes en los últimos períodos. Además, indica que un informe de auditoría externa identificó como hallazgo la necesidad de sensibilizar los reportes de egresos respecto al nivel de riesgo de las personas involucradas. En ese contexto, la Oficialía de Cumplimiento solicitó el criterio de la Dirección de Riesgo, que propuso una metodología basada en algoritmos de inteligencia artificial, específicamente el modelo Isolation Forest desarrollado en Python.

Sin embargo, tras analizar los criterios de las direcciones jurídica y de riesgo, y considerando los resultados obtenidos, se concluye que la implementación del monitoreo de egresos no se alinea con las prioridades actuales del Banco. Estas prioridades están enfocadas en la transformación digital, la innovación y la mejora de la experiencia del cliente. En virtud de lo anterior, se propone dejar sin efecto el monitoreo de egresos y discontinuar el reporte correspondiente, dado que este no ha generado casos relevantes.

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

*1. Dar por conocido el acuerdo CCC-21-ACD-270-2024-Art-7, mediante el cual el Comité Corporativo de Cumplimiento da por analizado el informe sobre el monitoreo transaccional de egresos presentado por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa y acuerda no implementar la metodología alternativa propuesta por la Dirección Corporativa de Riesgo.*

*Lo anterior, en atención con el inciso 1) del acuerdo CCC-16-ACD-202-2024-Art-7, así como el artículo 30 del Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada, Decreto n°36948-MP-SP-JP-H-S y el artículo 46 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 por el artículo 14 de la Ley 7786”.*

*2. Dejar sin efecto el inciso 4) del acuerdo JDN-5906-Acd-251-2022-Art-9 del 28 de marzo del 2022, donde se aprobaron los parámetros para el reporte específico de monitoreo de egresos.*

*3. Dejar sin efecto en el plan de acción presentado en el oficio GGC-857-2023 y aprobado con el acuerdo JDN-6017-Acd-798-2023-Art-12, las actividades relacionadas con el hallazgo referente a la revisión de parámetros del reporte específico de monitoreo de egresos, revelado en el informe de la evaluación de Auditoría Externa del periodo 2022, sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM.*

*Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6146-Acd-1054-2024-Art-11 del 25 de setiembre del 2024, donde se aprobó una prórroga al 15 de diciembre del 2024 que permitiera determinar la conveniencia de continuar con el monitoreo de las transacciones de egresos, dado que no es obligatorio normativamente.*

Todos los directores muestran su acuerdo con la propuesta.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el acuerdo CCC-21-ACD-270-2024-Art-7, mediante el cual el Comité Corporativo de Cumplimiento da por analizado el informe sobre el monitoreo transaccional de egresos presentado por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa y acuerda no implementar la metodología alternativa propuesta por la Dirección Corporativa de Riesgo.**

**Lo anterior, en atención con el inciso 1) del acuerdo CCC-16-ACD-202-2024-Art-7, así como el artículo 30 del *Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada*, Decreto n°36948-MP-SP-JP-H-S y el artículo 46 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 por el artículo 14 de la Ley 7786*”.**

**2. Dejar sin efecto el inciso 4) del acuerdo JDN-5906-Acd-251-2022-Art-9 del 28 de marzo del 2022, donde se aprobaron los parámetros para el reporte específico de monitoreo de egresos.**

**3. Dejar sin efecto en el plan de acción presentado en el oficio GGC-857-2023 y aprobado con el acuerdo JDN-6017-Acd-798-2023-Art-12, las actividades relacionadas con el hallazgo referente a la revisión de parámetros del reporte específico de monitoreo de egresos, revelado en el informe de la evaluación de Auditoría Externa del periodo 2022, sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM.**

**Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6146-Acd-1054-2024-Art-11 del 25 de setiembre del 2024, donde se aprobó una prórroga al 15 de diciembre del 2024 que permitiera determinar la conveniencia de continuar con el monitoreo de las transacciones de egresos, dado que no es obligatorio normativamente”. (1385)**

## **ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 5**

**8.3.3.-** El Comité Corporativo de Cumplimiento da por analizado el informe relacionado con el monitoreo transaccional de los clientes del Banco, presentado por la Oficialía de Cumplimiento Corporativa, y recomienda a la Junta Directiva Nacional efectuar el cambio en la ruta comunicado a la Sugef al respecto, para dejar sin efecto la implementación de la nueva metodología de monitoreo basada en el uso de inteligencia artificial (IA). Además, se realizan otras recomendaciones a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-266-2024-Art-6)

**La oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Arguedas Calvo** expone que el tema relacionado con la implementación de inteligencia artificial se originó a raíz de un informe emitido por la Sugef en 2022. En dicho informe, la Superintendencia señaló que, desde 2015, ha venido advirtiendo al Banco sobre los porcentajes de tolerancia establecidos para el monitoreo transaccional con base en el perfil declarado de los clientes. Según el criterio del regulador, estos porcentajes son muy extensos. Durante la última revisión, se identificó que estos rangos oscilaban entre un 25% y un 1000%, equivalentes a 0,25 desviaciones estándar y 10 desviaciones estándar del perfil transaccional declarado.

Como respuesta, se incluyeron siete actividades en un plan correctivo, una de las cuales consistió en solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo un análisis especializado sobre lo indicado por la Superintendencia, particularmente en relación con la revisión de los porcentajes de tolerancia. La Dirección Corporativa de Riesgo propuso una metodología alternativa para monitorear tanto los egresos como los ingresos de fondos frescos, basada en algoritmos de inteligencia artificial implementados mediante Python, un lenguaje de programación ampliamente utilizado. Esta propuesta fue conocida y aprobada por el Comité de Cumplimiento y, posteriormente, por la Junta Directiva Nacional.

Aclara que el hallazgo señalado por la Sugef estaba enfocado exclusivamente en los porcentajes de tolerancia. En este contexto, se realizó un análisis de la herramienta actual utilizada por el Banco para el monitoreo transaccional. Esta herramienta, instalada en 2008, ha recibido las actualizaciones y mejoras correspondientes, lo que la mantiene alineada con estándares internacionales. Enfatiza que esta herramienta cumple con los requisitos establecidos tanto en el artículo 30 del reglamento emitido por el Poder Ejecutivo como en el artículo 46 del Acuerdo CONASSIF 12-21. Estos artículos regulan aspectos clave del monitoreo transaccional, asegurando su conformidad con la normativa vigente, lo cual se cumple por medio de la herramienta actual.

Señala que la herramienta permite realizar el monitoreo transaccional con base en el perfil declarado de los clientes y en tipologías específicas, parametrizadas según ciertos comportamientos observados. Destaca que el hallazgo de la Superintendencia se centró en la revisión de las tolerancias definidas dentro de la Oficialía de Cumplimiento, mientras la Dirección de Riesgo trabajaba en la revisión y propuesta de tolerancias, la Oficialía de Cumplimiento realizó un ajuste significativo en estos valores. Explica que la mayoría de las tolerancias se redujeron en un 50%, excepto en el caso de riesgo bajo para ingresos de cero a 5000 dólares, que se mantuvo en 8 desviaciones estándar. Este ajuste fue comunicado a la Superintendencia desde el año 2023, mediante informes trimestrales que detallan los avances logrados.

Presenta una comparación en la que se observan reducciones en las tolerancias, por ejemplo, de 6 a 3 desviaciones estándar, de 8 a 10, y de 1.50 a valores inferiores. Este esfuerzo responde al hallazgo señalado previamente y está documentado en los cuadros comparativos elaborados para el análisis.

Añade que, desde el cambio en la alta gerencia en 2023, se ha realizado un ajuste a las prioridades institucionales, en línea con el nuevo Plan Estratégico. Este ajuste prioriza la transformación digital como un medio para mejorar la experiencia del cliente. En virtud de ello, considera que no es el momento adecuado para implementar una estrategia basada en inteligencia artificial, dado que esto requeriría desarrollos adicionales en la herramienta existente o la adquisición de una nueva solución tecnológica.

Explica que la propuesta de la Dirección de Riesgo incluye únicamente el algoritmo y el reporte para gestionar alertas, pero su implementación implicaría la necesidad de desarrollar una interfaz compatible con la herramienta actual o adquirir una nueva en el mercado. Además, se identificaron limitaciones técnicas, como la dependencia de un único recurso con conocimiento especializado en el lenguaje de programación Python y el riesgo de demandas legales relacionadas con derechos de autor en desarrollos internos, una situación que ya se ha presentado previamente en el Banco.

Por estas razones, concluye que no es oportuno proceder con esta iniciativa en el momento actual. En su lugar, recomienda que, cuando el tema se retome, se opte por adquirir una herramienta de un proveedor externo que integre módulos de inteligencia artificial y sea fácil de usar para el personal, eliminando la dependencia de técnicos especializados. Esta herramienta debería garantizar una mejor experiencia para los usuarios finales y minimizar riesgos legales.

Presenta las recomendaciones finales, que incluyen lo siguiente:

1. Efectuar el cambio en la ruta comunicada a la Sugef, en relación con las estrategias planteadas.
2. Dejar sin efecto la implementación de la nueva metodología basada en inteligencia artificial.
3. Aprobar y analizar las mejoras realizadas en el sistema actual, las cuales están incluidas en un acuerdo posterior.
4. Comunicar a la Sugef las decisiones tomadas en la reunión.

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

*1. Instruir a la Administración para efectuar el cambio en la ruta comunicada a la Sugef respecto al monitoreo transaccional de los clientes del Banco, para dejar sin efecto la implementación de la nueva metodología de monitoreo basada en el uso de inteligencia artificial (IA), que clasifica las transacciones de fondos frescos de la clientela con base en algoritmos de Isolation Forest, diseñada internamente por la Dirección Corporativa de Riesgo y aprobada por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo JDN-6071-Acd-1496-2023-Art-25.*

*2. Dejar sin efecto el acuerdo JDN-6071-Acd-1496-2023-Art-25, referente a la aprobación de la metodología para el monitoreo transaccional de los clientes en el Banco Popular basada en inteligencia artificial, diseñada por la Dirección Corporativa de Riesgo, en atención del hallazgo sobre las elevadas tolerancias parametrizadas en la herramienta tecnológica.*

*3. Solicitar a la Gerencia General Corporativa comunicar a la Sugef lo resuelto sobre el monitoreo transaccional de los clientes del Banco Popular, en términos del cambio de la ruta que se había comunicado en los informes trimestrales remitidos sobre la ejecución del plan correctivo establecido para atender los hallazgos revelados en la evaluación realizada sobre la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM, recibida con el SGF-2227-2022, específicamente sobre el tema de las tolerancias que tiene parametrizadas la herramienta tecnológica de monitoreo, dejando sin efecto la implementación de la metodología basada en inteligencia artificial diseñada internamente y aprobada por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo JDN-6071-Acd-1496-2023-Art-25.*

**La directora Sra. Palomo Leitón** realiza una consulta sobre el enfoque tomado para resolver el tema de las tolerancias. Señala que anteriormente se había propuesto una solución basada en inteligencia artificial, pero ahora parece que la estrategia se enfoca en reducir las tolerancias y ser más estrictos en su aplicación. Considera que este enfoque es positivo, ya que las tolerancias anteriores eran demasiado amplias, y cree que con esta medida se responderá adecuadamente a las inquietudes planteadas.

**La oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Arguedas Calvo** confirma la observación de la directora Palomo Leitón.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** amplía el tema indicando que la auditoría externa y la Sugef ya han sido informadas sobre las soluciones implementadas. Explica que ni el monitoreo de egresos es una obligación normativa ni la inteligencia artificial ha sido requerida en un plan de acción. Destaca que con el sistema vigente ya se han resuelto los temas relacionados con las tolerancias. Menciona que el Banco tenía la intención de implementar inteligencia artificial, pero esto habría generado riesgos significativos, como la dependencia de un único desarrollador capacitado en esta tecnología, además de requerir inversiones adicionales en herramientas o desarrollos externos.

Agrega que, durante una reunión con la Sugef, se explicó que las tolerancias ya habían sido ajustadas, y que el monitoreo de egresos no era un requisito normativo. La Sugef aceptó estas explicaciones, por lo que ahora el banco presenta esta solución como definitiva. Subraya que el sistema actual es suficiente para cumplir con las regulaciones y evitar riesgos innecesarios.

**La directora Sra. González Mora** interviene nuevamente para reafirmar tres puntos clave. Primero, asegura que el sistema de monitoreo actual cumple cabalmente con la regulación establecida. Segundo, señala que las tolerancias fueron revisadas, comunicadas y a la fecha no han existido objeciones. Tercero, menciona que el monitoreo de egresos no es obligatorio, y las iniciativas propuestas en 2023 y principios de 2024, como la implementación de inteligencia artificial, se plantearon para ir un paso más allá. Sin embargo, la implementación de estas herramientas requiere prioridades tecnológicas claras, las cuales actualmente están enfocadas en otros proyectos estratégicos.

Además, destaca que el desarrollo propuesto por la Dirección Corporativa de Riesgo, aunque técnicamente avanzado, podría generar riesgos legales similares a casos anteriores, como el de Sipo. Agradece las discusiones sostenidas en el Comité de Cumplimiento y con la Administración, así como la comprensión mostrada por los directores. Explica que la decisión tomada consiste en documentar y recoger todos los acuerdos relacionados, deshacer los nudos administrativos y, cuando las condiciones sean favorables, considerar la modernización del sistema de monitoreo con inteligencia artificial. Por ahora, el sistema vigente es suficiente y cumple con todos los requerimientos regulatorios.

Concluye indicando que esta decisión cierra varios temas que han mantenido al banco en una situación compleja durante casi un año, agradeciendo a los presentes por su comprensión y colaboración en este proceso.

Todos los directores muestran su acuerdo con la propuesta de acuerdo.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Instruir a la Administración para efectuar el cambio en la ruta comunicada a la Sugef respecto al monitoreo transaccional de los clientes del Banco, para dejar sin efecto la implementación de la nueva metodología de monitoreo basada en el uso de inteligencia artificial (IA), que clasifica las transacciones de fondos frescos de la clientela con base en algoritmos de Isolation Forest, diseñada internamente por la Dirección Corporativa de Riesgo y aprobada por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo JDN-6071-Acd-1496-2023-Art-25.**

**2. Dejar sin efecto el acuerdo JDN-6071-Acd-1496-2023-Art-25, referente a la aprobación de la metodología para el monitoreo transaccional de los clientes en el Banco Popular basada en inteligencia artificial, diseñada por la Dirección Corporativa de Riesgo, en atención del hallazgo sobre las elevadas tolerancias parametrizadas en la herramienta tecnológica.**

**3. Solicitar a la Gerencia General Corporativa comunicar a la Sugef lo resuelto sobre el monitoreo transaccional de los clientes del Banco Popular, en términos del cambio de la ruta que se había comunicado en los informes trimestrales remitidos sobre la ejecución del plan correctivo establecido para atender los hallazgos revelados en la evaluación realizada sobre la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM, recibida con el SGF-2227-2022, específicamente sobre el tema de las tolerancias que tiene parametrizadas la herramienta tecnológica de monitoreo, dejando sin efecto la implementación de la metodología basada en inteligencia artificial diseñada internamente y aprobada por la Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo JDN-6071-Acd-1496-2023-Art-25”. (1386)**

## **ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 6**

**8.3.4.-** El Comité Corporativo de Cumplimiento solicita a la Junta Directiva Nacional, aprobar varios aspectos, debido a que la nueva metodología de monitoreo transaccional basada en inteligencia artificial se dejará sin efecto y no será puesta en producción. (Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-267-2024-Art-6)

**La oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Arguedas Calvo** informa que, entre los aspectos que deben aprobarse, se encuentra el de un rubro específico de los nuevos porcentajes de tolerancia, disminuidos en un 50%, conocido previamente por la Superintendencia, pero aún pendiente de aprobación por el órgano de dirección. Además, se han abordado diversos aspectos relacionados con el monitoreo y las alertas reexcedidas. Destaca que los umbrales de alerta han sido definidos con base en un análisis técnico especializado realizado por la Dirección Corporativa de Riesgo.

Detalla que, para clientes de riesgo bajo, las alertas se generan si, después de una primera notificación, realizan transacciones adicionales por 3 628 dólares o más; para clientes de riesgo medio, el límite es de 10.000 dólares, y para clientes de riesgo alto, es de 1000 dólares. Asimismo, se establece un monitoreo de transferencias electrónicas entrantes, cuyos umbrales máximos son los siguientes: 41.000 dólares para clientes de riesgo bajo, 30 000 dólares para riesgo medio y 24.000 dólares para riesgo alto.

En el caso de personas jurídicas, se han definido tres rangos específicos para el monitoreo. Enfatiza que estos reportes de alerta se generan solo si no se ha activado la primera opción, que compara el perfil declarado de ingresos con las transacciones realizadas durante el mes.

Añade que también se realiza un monitoreo de transferencias electrónicas estructuradas, donde los umbrales son de 500 dólares para personas jurídicas y 330 dólares para personas físicas, siempre que se superen 30 transacciones mensuales. Estas alertas se excluyen si ya han sido generadas bajo el monitoreo del perfil transaccional, y también se exceptúan las transacciones realizadas por entidades gubernamentales y sociedades del conglomerado.

Menciona otros parámetros por tipología de alerta, tales como:

- Personas consultadas por el Instituto Costarricense en relación con ciertos ingresos en efectivo que superen los 10.000 dólares.
- Personas políticamente expuestas que ingresen en efectivo más de 10.000 dólares, excediendo su ingreso declarado.
- Cancelaciones anticipadas de créditos de uso múltiple por montos superiores a 10.000 dólares en efectivo.
- Personas con patrimonio administrado alto (más de 500.000 dólares) o estructuras de propiedad complejas que ingresen efectivo que supere el 10% de tolerancia respecto a su ingreso declarado.

Recalca que esos son los aspectos que quedarían pendientes de aprobar para terminar con el monitoreo en este año 2024.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee propuesta de acuerdo:

1. Aprobar los parámetros para el monitoreo específico de transferencias electrónicas entrantes y estructuradas y de las tolerancias utilizadas en el monitoreo transaccional por perfil de los clientes.

2. Aprobar la parametrización de las alertas reexcedidas. A partir de estos montos adicionales se estarían generando alertas reexcedidas y devolviendo las alertas anteriores a estado pendiente, cuando han sido atendidas en el mismo mes y los clientes hayan realizado más transacciones en el mismo periodo.

3. Aprobar cuatro reportes automatizados para el monitoreo transaccional por tipologías de los clientes, que contempla el análisis de transacciones en efectivo en los créditos de uso múltiple, patrimonio administrado y estructuras de propiedad complejas, Clientes PEP y personas consultadas por el ICD, que contribuya a fortalecer la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM que establece el Acuerdo CONASSIF 12-21.

Lo anterior en atención con el artículo 30 del Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada, Decreto n°36948-MP-SP-JP-H-S y el artículo 46 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 por el artículo 14 de la Ley 7786.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Aprobar los parámetros para el monitoreo específico de transferencias electrónicas entrantes y estructuradas y de las tolerancias utilizadas en el monitoreo transaccional por perfil de los clientes, en los siguientes términos:**

**a. Monitoreo específico de transferencias electrónicas entrantes: Umbrales máximos definidos por la División de Riesgo Financiero, dentro de los cuales estaría operando la Oficialía de Cumplimiento, según el apetito de riesgo de la entidad, según se expone a continuación:**

Tipo de persona	Nivel de riesgo	Umbrales máximos	Percentil
Física	Bajo	US \$41.000	95
	Medio	US \$30.000	80
	Alto	US \$24.000	70

Tipo de persona	Nivel de riesgo	Umbrales máximos	Percentil
Jurídica	Bajo	US \$98.000	95
	Medio	US \$80.000	80
	Alto	US \$73.000	60

Adicionalmente, se aplican las siguientes condiciones:

- El monto transado en transferencias electrónicas por los clientes debe ser mayor al ingreso declarado para generar alertas transaccionales bajo este esquema específico de monitoreo.

A efectos de no duplicar casos de estudio, se excluyen los clientes que hayan generado en el mismo periodo alertas transaccionales bajo el esquema de monitoreo por perfil.

- Se excluyen de este monitoreo las instituciones de Gobierno, municipalidades y las sociedades anónimas del propio Conglomerado Financiero Banco Popular.

b. Monitoreo específico de transferencias electrónicas estructuradas: Umbrales mínimos de US \$500 para clientes jurídicos y US \$330 para clientes físicos, según el análisis estadístico realizado por la División de Riesgo Financiero.

Asimismo, se aplican las siguientes condiciones:

- A efectos de no duplicar casos de estudio, se excluyen los clientes que hayan generado en el mismo periodo alertas transaccionales bajo el esquema de monitoreo por perfil.

Se excluyen de este monitoreo las instituciones de Gobierno, municipalidades y las sociedades anónimas del propio Conglomerado Financiero Banco Popular.

- Se analizará una frecuencia mínima de 31 transacciones por mes.

c. Tolerancias para el monitoreo transaccional por perfil de los clientes del Banco Popular, según las desviaciones máximas propuestas por la Dirección Corporativa de Riesgo, por niveles de riesgo y rangos de ingresos declarados, que se presentan a continuación:

Rangos de Ingreso Declarado (expresado en dólares)	Desviaciones por nivel de riesgo de clientes		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
1 a 4.999,99	8,00	3,00	0,50
5.000,00 a 9.999,99	4,50	2,50	0,40
10.000,00 a 24.999,99	3,00	1,50	0,30
25.000,00 a 49.999,99	1,00	0,50	0,20
50.000,00 a 99.999,99	0,75	0,35	0,10
100.000,00 a 149.999,99	0,50	0,25	0,00
150.000,00 a 249.999,99	0,00	0,00	0,00
Más de 250.000,00	0,00	0,00	0,00

2. Aprobar la parametrización de las alertas reexcedidas, según se indica a continuación:

- a. Clientes de riesgo bajo: US \$3.628 sobre el monto de la última alerta atendida en el mismo mes.
- b. Clientes de riesgo medio: US \$10.000 sobre el monto de la última alerta atendida en el mismo mes.
- c. Clientes de riesgo alto: US \$1.000 sobre el monto de la última alerta atendida en el mismo mes.

A partir de estos montos adicionales se estarían generando alertas reexcedidas y devolviendo las alertas anteriores a estado pendiente, cuando han sido atendidas en el mismo mes y los clientes hayan realizado más transacciones en el mismo periodo.

3. Aprobar cuatro reportes automatizados para el monitoreo transaccional por tipologías de los clientes, que contempla el análisis de transacciones en efectivo en los créditos de uso múltiple, patrimonio administrado y estructuras de propiedad complejas, Clientes PEP y personas consultadas por el ICD, que contribuya a fortalecer la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM que establece el Acuerdo CONASSIF 12-21, según los siguientes parámetros:

a. Crédito de uso múltiple: generar alertas transaccionales automatizadas cuando los clientes registren cancelaciones anticipadas en efectivo por montos iguales o mayores a los US \$10.000, o su equivalente en colones, y no hayan generado alertas transaccionales en el mismo mes.

b. Patrimonio administrado y estructuras de propiedad complejas: generar alertas transaccionales automatizadas en aquellos clientes que ingresen al Banco recursos en efectivo por montos iguales o mayores a los US \$10.000,00, o su equivalente en colones, cuando tengan la condición de “Patrimonio Administrado Alto” o de “Estructuras de propiedad complejas”, y superen el ingreso declarado y la tolerancia del 10%, y no hayan generado alertas transaccionales en el mismo periodo.

c. Clientes PEP: Generar alertas para aquellos casos donde los clientes PEP efectúen ingresos de recursos en efectivo superiores al ingreso declarado, sin aplicar ninguna tolerancia, utilizando un umbral mínimo en el mes de US \$10.000, o su equivalente en colones, y que adicionalmente no hayan generado alertas del monitoreo de los clientes por perfil en el mismo periodo.

d. Personas consultadas por el ICD: Generar alertas transaccionales cuando las personas consultadas por el ICD registren ingresos en efectivo superiores al ingreso declarado, sin aplicar ninguna tolerancia, con un umbral mínimo mensual de US \$10.000, o su equivalente en colones.

Lo anterior en atención con el artículo 30 del *Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada*, Decreto n°36948-MP-SP-JP-H-S y el artículo 46 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 por el artículo 14 de la Ley 7786”. (1387)

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 7

8.3.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, la Carta de Gerencia de la Auditoría Externa correspondiente al primer semestre del 2024 sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM en el Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-260-2024-Art-5)

Al ser las **ocho horas con veintiocho minutos**, inician su participación virtual la Sra. Idania Salazar Salazar, el Sr. Fabián Zamora Azofeifa y el Sr. Luis Miguel Araya Méndez, representantes del Despacho Crowe Horwath CR, S. A.

**El representante del Despacho Crowe Horwath CR, S. A. Sr. Araya Méndez** saluda a esta Junta Directiva, inicia esta presentación e informa que también la han expuesto en el Comité Corporativo de Cumplimiento.

Explica que la evaluación tiene un corte al 30 de junio del 2024, se relaciona con lo solicitado por el acuerdo Conassif 12-21 que los obliga a la remisión de un informe y una carta de gerencia. Esta es la primera carta donde se adelanta información de los procesos ejecutados y los resultados obtenidos.

Señala que para este 2024 ha cambiado la dinámica de la evaluación, hay un sistema que es el SAES de Sugef, este requiere ajustar las conclusiones bajo esquemas con categorías distintas que les asigna el regulador para homogenizar los resultados. No obstante, aclara, no ha cambiado el hecho de que esta es una evaluación que compete a todas las líneas del Banco como garantes de los procesos de mitigación del riesgo de legitimación de capitales.

Si bien este proceso de auditoría se ha coordinado con la Oficialía de Cumplimiento, esto no implica que todas las observaciones aquí y otras que puedan presentarse, se relacionen con sus responsabilidades. Así se le hizo saber, además, confirma que en las reuniones de discusión se realizaron los comentarios correspondientes y se compartieron los criterios.

Pasa a las observaciones y explica que hay una parte que corresponde a las oportunidades de mejora en cuanto al aumento, por lo menos a nivel de actas, de los temas de deliberaciones. Esto es importante ya que parte del SAES y este sistema requiere evaluaciones más de eficacia y más hacia el alcance y aspectos más exhaustivos.

Les parece que, si bien todos los temas han sido conocidos en esta Junta Directiva Nacional y previamente en el Comité Corporativo de Cumplimiento, hay aspectos que podrían plantear más deliberaciones, por lo menos en aquellos asuntos que preocupen más.



Otros temas destacados son aquellos que se conocen a partir de los seguimientos, no obstante, su antigüedad requiere evaluar el seguimiento que se dio para atenderlos y cita, como ejemplo, que se han conocido casos en este 2024 sobre observaciones que están aún en proceso de ejecución y vienen de informes del año 2022. Esto llama la atención a las medidas oportunas que se tomaron para subsanar estos hallazgos.

Hace hincapié en los hallazgos de esta Auditoría Externa, también en las evaluaciones que se realizan de riesgos internos y les parece importante continuar con el seguimiento para detectar las causas por las cuáles aún no se han cerrado algunos aspectos de 2021, por ejemplo.

En cuanto a la gestión de requerimientos tecnológicos, este es un aspecto al que le han dado seguimiento históricamente, se refiere a cuántos requerimientos están en proceso y tienen relación con la mitigación del riesgo. Algunos de estos requerimientos obedecen a maximizar y optimizar los procesos que se ejecutan manualmente.

Efectivamente, estos controles compensatorios se ejecutan, pero dada la magnitud de clientes y operaciones del Banco, una vez autorizados los controles, el proceso de riesgo residual debería tender a disminuirse para bajar los incidentes de riesgo.

A la fecha existían dos requerimientos que llamaban la atención relacionados con el plan de acción de Sugef creado a partir de un informe de supervisión anterior. Amplía que uno de ellos, posterior a este corte, se resolvió. El segundo, relacionado con el sistema Visa Direct, sobre transacciones transfronterizas que viajan sin información del país de origen; precisa que esto último es relevante ya que es parte del monitoreo. En las conversaciones se les indicó que para el cierre de este 2024 se resolverá este último requerimiento que guarda relación con este plan de acción de Sugef.

Pasa a la metodología de evaluación de desempeño que se aplica la Oficina de Cumplimiento, destaca el marco normativo de Conassif donde se indica que la Junta Directiva es la encargada del proceso de la evaluación de desempeño y de la evaluación de otros aspectos de responsabilidad.

Así, cuando hacen una observación y una determinación de cuál es el proceso de evaluación de desempeño de la Oficialía de Cumplimiento, particularmente del titular y del adjunto, notaron que la evaluación del titular se basa en un CMI, conocido por la Gerencia General; para el caso del oficial adjunto de Cumplimiento, esta evaluación es responsabilidad de oficial titular.

En este sentido, para que sea un proceso maduro y acorde con el marco normativo del Acuerdo Conassif 12-21, es importante que la Junta Directiva participe directamente en estos procesos de evaluación, según se solicita en los artículos respectivos.

Adicionalmente, como un aspecto de mejora, recomienda que las evaluaciones de la Oficialía de Cumplimiento, dado su rol de segunda línea, tengan una diferenciación, así, recomiendan diferenciar las asignaciones de mitigación del riesgo y la supervisión que esta ejecuta.

Destaca aspectos relacionados con el oficial adjunto de Cumplimiento y su plan de sucesión, amplía que fue un tema que revelaron en el año 2023, con la salida del oficial de cumplimiento adjunto anterior, y en su momento se determinó que hacía falta un plan de sucesión.

En este año 2024 notaron que el nombramiento interino ocurrió hasta el 30 de abril 2024, lo cual significó cuatro meses de un recargo de funciones mientras se nombraba a esta persona. Adicionalmente, si bien se creó un marco normativo, que implica un plan de estudios y programas de entrenamiento de puestos claves, no hay una referencia precisa hacia el oficial de cumplimiento adjunto. A esta Auditoría Externa le parece importante hacer la aclaración respectiva para afectos formales.

Confirma que esto ya fue discutido con las áreas encargadas y hay un compromiso para hacer los ajustes respectivos.

Prosigue con el perfil de puestos de la Oficialía de Cumplimiento, menciona la jerarquía y la comunicación entre la Oficialía de Cumplimiento y esta Junta Directiva y confirma que se sigue el organigrama organizacional; se evidencia de manera clara una relación directa entre el Órgano Director y la Oficialía de Cumplimiento, pero al valorar los perfiles de puestos, pues no se visualiza esa relación expresa.

Por supuesto, se habla del oficial de Cumplimiento titular, se destaca la dependencia y que este le reporta a la Gerencia General Corporativa. Si bien esto es así de manera funcional, debe reflejarse también cuál es la relación directa con la Junta Directiva Nacional. En el caso del oficial adjunto de Cumplimiento, no hay un señalamiento sobre su dependencia y a quién le reporta.

Consideran importante que en la próxima actualización de los perfiles se establezca esa relación directa entre la Oficialía y la Junta Directiva Nacional.

En otro orden de ideas, menciona los plazos de atención e informa que en el análisis agregaron una tabla con el resultado histórico del cumplimiento de los plazos que previamente ha definido la Junta Directiva Nacional y que actualizó para este 2024.

Informa que se le da seguimiento principalmente al porcentaje de cumplimiento de los clientes de riesgo alto que generaron alertas y debe dársele en un máximo de 15 días hábiles. Al comparar el resultado de primer semestre 2024 con respecto al anterior, se evidencia una disminución y señala que esto se debe a la salida del personal que se encargaba de la atención de alertas.

Además, según el informe semestral de la Oficialía, se evidenció un aumento en la cantidad de prórrogas para atender alertas y rechazos de alertas transaccionales. Si bien no tienen una proporción de esto, sí notaron durante la comparación que han aumentado ambas estadísticas. Exhorta a mantener el seguimiento para que el cierre de las alerta siempre sea oportuno y eficiente.

Prosigue con la configuración del sistema de monitoreo, al hacer la evaluación de las alertas generadas en el periodo, identificaron que ciertamente hay un sistema de monitoreo maduro, ya tiene varios años en el Banco, pero al evaluar las alertas generadas determinaron cierta frecuencia para algunos clientes. Adicionalmente, evidenciaron que un mismo movimiento puede generar dos alertas distintas.

Aclara que, en el sentido de cumplimiento, podría pensarse que se generan las alertas y eso está bien, pero en el sentido de la eficacia y los temas de cargas de trabajo, sí debe afinarse un poco la configuración para evitar duplicidades que consuman un tiempo que bien podía invertirse en otros análisis.

Así, la recomendación es evaluar la configuración del sistema y reporta que la Administración les indicó que se acercaría al proveedor para evaluar los casos que podrían generar duplicidades de alerta.

Pasa a un siguiente punto relacionado con actividades de conocimiento del personal y de la debida diligencia. Esto ha ido mejorando, el año pasado informaron que la herramienta utilizada tiene muchos aspectos de mejora, presenta limitaciones en algunos aspectos, por ejemplo, en automatización, no permite cotejar y validar información con otras fuentes y esto representa, para la Dirección de Capital Humano, procesos manuales y muestreos que le consumen bastantes recursos para realizar el proceso.

Otro aspecto relevante es que la Política 29 del Manual de Cumplimiento solicita que los funcionarios comuniquen cuando hay un incremento de su patrimonio superior al 50%. Dado que el proceso es muy manual y se ejecuta una vez al año, existe una brecha sobre la efectividad y oportunidad para aplicar este control debido a la cantidad de personas y los medios utilizados.

Confirma que ya existe un plan de acción para ambos casos que está ejecutándose, es un aspecto de seguimiento para la auditoría externa, pero mientras no se cierre satisfactoriamente, pues corresponde siempre a un señalamiento.

Finaliza y confirma que los resultados recién expuestos corresponden a la primera evaluación y se pone a disposición de la Junta Directiva para responder cualquier consulta.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la presentación y lee la propuesta de acuerdo:

*Dar por conocida la Carta de Gerencia de la Auditoría Externa correspondiente al primer semestre del 2024 sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM en el Banco Popular. Lo anterior, en cumplimiento del artículo 16 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 por el artículo 14 de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley n. ° 7786.*

**La directora Sra. Palomo Leitón** agradece el informe, observa que incorpora toda la revisión del primer semestre, incluso de las sociedades, asume que esto se analizó de manera completa en el Comité Corporativo de Cumplimiento y que luego se remitirá a las sociedades según corresponda.

Confía en que claramente el Comité ha discutido ese informe y llama la atención en las alertas y en la desmejora para el primer semestre que les está reportando esta Auditoría Externa.

Le parece que se hizo un gran avance porque esto fue tema de Junta Directiva en algún momento, se enfatizó en la primera línea de defensa y en los tiempos de atención de estas alertas.

Exhorta a no bajar la guardia, es mejor atender estas prevenciones anticipadas y se dirige al Comité para que siga con cuidado esta situación porque no desean volver los extremos en los que estuvieron anteriormente.

Pide atender todo lo demás y aprecia que para ello está el Comité y la Oficialía de Cumplimiento quienes le darán seguimiento.

**La directora Sra. González Mora** agradece a los auditores externos por el informe, efectivamente, este fue ampliamente discutido en presencia de los señores auditores y enfatiza que corresponde al primer semestre del año 2024, por lo tanto, ya llevan un semestre casi completo de implementación, de análisis y de resolución de estas observaciones.

Comenta que la Oficialía de Cumplimiento está trabajando en ello e indica que los miembros del Comité estuvieron de acuerdo con no incluir en el acuerdo que plantearán hoy, planes de acción, ni plazos, ni responsables por la fecha en la que conocieron el informe.

Avisa que muy pronto recibirán la actualización al segundo semestre, entonces, sí incluirán las actualizaciones, los trabajos realizados y trabajarían sobre un informe final donde se establecerían los plazos, a los responsables y los planes de acción para que esta Junta Directiva los conozca.

Indica que la Oficialía de Cumplimiento ya ha trabajado en estos temas y solicitaron especial atención en los plazos de atención de las alertas porque, efectivamente, se dio una desmejora en comparación con lo logrado al cierre del año 2023. Acota que se presentarán las justificaciones y las medidas correctivas.

Agradece nuevamente la presentación realizada por los auditores externos y precisa que para principios del año 2025 contarán con el informe final y presentarán un plan de acción integral.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pide votar el acuerdo expuesto anteriormente.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocida la Carta de Gerencia de la Auditoría Externa correspondiente al primer semestre del 2024 sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM en el Banco Popular.**

**Lo anterior, en cumplimiento del artículo 16 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 por el artículo 14 de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley n.º 7786”.**

(1388)

(Ref.: Acuerdo CCC-21-ACD-260-2024-Art-5)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **ocho horas con cuarenta y seis minutos**, finalizan su participación virtual la Sra. Idania Salazar Salazar, Sr. Fabián Zamora Azofeifa y Sr. Luis Miguel Araya Méndez, representantes del Despacho Crowe Horwath CR, S. A.

## **ARTÍCULO 8**

8.3.6.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe mensual de avance a noviembre del 2024 sobre la ejecución del Plan Correctivo establecido para atender los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef, mediante el oficio SGF-2227-2022, como resultado de la supervisión realizada al Banco Popular respecto a la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexas. Lo anterior, en observancia del inciso 4 del acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022- Art-7. (Ref.: Acuerdo CCC-22-ACD-279-2024-Art-8)

**La oficial adjunta de Cumplimiento Corporativo Sra. Arguedas Calvo** inicia la presentación, destaca cuatro actividades en ejecución relacionadas con Visa Direct y asegura que lo único pendiente es terminar de revisar unos asuntos sobre el código de transacción con el que se generan las transacciones y cómo viaja a las herramientas de monitoreo transaccional y de reportería a la Sugef.

Reconoce que existe un pequeño problema que ya está trabajándose de manera muy fuerte desde la Dirección de Tecnología de Información y en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento. Amplía que la idea es hacer la aprobación correspondiente y terminar con la HU07, relacionada con la ratificación en el sistema de validación de listas de las transacciones.

Explica que ya se incluyeron las listas de países en el sistema y asegura que la información del país ya está viajando, está identificada y mapeada. Lo único que faltaría es emitir la carta de aceptación cuando se corrija esa situación. Esta actividad se destaca con un cumplimiento del 97% dentro del Plan de Acción al 30 de noviembre, pero estaría en un 100% al 31 de diciembre.

Finaliza la presentación y queda a la orden para responder cualquier consulta.

**La directora Sra. González Mora** agradece el trabajo de la Oficialía de Cumplimiento, de los compañeros del Comité Corporativo de Cumplimiento e informa que finalmente, al 31 de diciembre, podrán cerrar este capítulo que viene desde el 2022.

Recuerda que fue un aspecto que más le llamó la atención cuando asumió la presidencia del Comité. Avisa que, para enero, la Oficialía les indicará que están cerrados a un 100%.

Reconoce el interés de la directora Sra. Palomo Leitón, confirma que esta servidora encontró el tema bastante controlado y ordenado y correspondió simplemente darle seguimiento y presionar para que el asunto saliera.

Felicita a los miembros del Comité y le agradece a la Dirección de Tecnología de Información porque a pesar de la veda y de todos los asuntos que manejan, están colaborando para cerrar este tema.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece y lee la propuesta de acuerdo:

*Dar por conocido el informe mensual de avance a noviembre del 2024 sobre la ejecución del Plan Correctivo establecido para atender los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef, mediante el oficio SGF-2227-2022, como resultado de la supervisión realizada al Banco Popular respecto a la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexas.*

*Lo anterior, en observancia del inciso 4 del acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022- Art-7.*

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el informe mensual de avance a noviembre del 2024 sobre la ejecución del Plan Correctivo establecido para atender los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef, mediante el oficio SGF-2227-2022, como resultado de la supervisión realizada al Banco Popular respecto a la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexas.**

**Lo anterior, en observancia del inciso 4 del acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022-Art-7”. (1389)**  
(Ref.: Acuerdo CCC-22-ACD-279-2024-Art-8)

## **ACUERDO FIRME.**

**La oficial adjunta de Cumplimiento Corporativo Sra. Arguedas Calvo** finaliza su participación y les desea a todos una muy feliz Navidad.

Al ser las **ocho horas con cincuenta y dos minutos** finaliza su participación virtual la oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Laura Arguedas Calvo.

## **ARTÍCULO 9**

8.6.- Sociedades Anónimas.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** desea, en este punto, plantear un acuerdo para reafirmar que el nombramiento de las tres juntas directivas es por dos años, tal y como lo señalan los estatutos y la normativa.

Aprovecha esta oportunidad para pedirle al Sr. Navarro Ceciliano los nombres de los directores independientes para esa sociedad.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** recuerda lo que ya señaló ayer: excepto la Sra. Margarita Fernández y este servidor, los demás directores son independientes.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pide especificar los nombres ya que necesita que estos queden en el acta.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** especifica los siguientes nombres de los directores independientes: Sr. Rafael Blanco, Sr. Javier Zúñiga, Sra. Viviana Vázquez, Sra. Marcela Sancho y Sr. William Porras.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la lista de directores de Popular Pensiones.

Acto seguido, en Popular SAFI destaca al Sr. Allan Matarrita Chinchilla y al Sr. Alberto Valverde Flores.

**La subsecretaria General a. i. Sra. Castillo Gonzalo** desea confirmar si en Popular Pensiones habrá cinco directores independientes.

**La directora Sra. González Cordero** aclara que deben ser dos, por normativa.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pasa a Popular Valores, donde los directores serían el Sr. Álvaro Ramírez Sancho y la Sra. Kimberly Campbell McCarthy.

**El director Sr. Espinoza Guido** retoma la duda de la subsecretaria General a. i., Sra. Castillo Gonzalo sobre la cantidad de miembros independientes para Popular Pensiones.

Cree que solo deben definirse dos por normativa.

**La directora Sra. González Cordero** afirma que es cierto.

**El director Sr. Espinoza Guido** propone definir a dos para no cambiar lo que se ha estado haciendo.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** reconoce haber creído que esa Junta Directiva tenía una composición distinta a otros órganos de dirección. Afirma que no hay ningún problema porque todos son de sectores y especifica como ejemplo al Sr. Javier Zúñiga, quien representa al sector profesional.

Le pide al vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano especificar los nombres.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** menciona a la Sra. Marcela Sancho y al Sr. William Porras.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la atención del tema y pide la votación correspondiente.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

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

**“1. Ratificar que el nombramiento de las juntas directivas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A. y de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A. es por dos años.**

**2. Ratificar los nombres de los directores independientes, a saber:**

**Popular Pensiones: Marcela Sancho Vargas y William Porras Bermúdez.**

**Popular Valores: Kimberly Campbell McCarthy y Álvaro Ramírez Sancho.**

**Popular SAFI: Alberto Valverde Flores y Allan Matarrita Chinchilla”. (1390)**

**ACUERDO FIRME.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** observa que no hay más temas en agenda, concluye esta sesión y les desea a todos los participantes una feliz Navidad y un próspero Año Nuevo.

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

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

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