

SESIÓN ORDINARIA 779

Acta de la sesión ordinaria **SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE** de la Junta Directiva de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S. A., celebrada de manera virtual mediante la modalidad de videoconferencia, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISIETE HORAS CON CINCO MINUTOS DEL JUEVES VEINTITRÉS DE ENERO DE DOS MIL VEINTICINCO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el presidente Sr. Raúl Espinoza Guido, la vicepresidenta Sra. Shirley González Mora, el secretario Sr. Álvaro Ramírez Sancho, la tesorera Sra. Kimberly Grace Campbell McCarthy, la vocal Sra. Silvia Morales Jiménez, y la fiscal Sra. Noylin Cruz Suárez.

Asimismo, asistieron: la gerente general Sra. Mónica Ulate Murillo, el auditor interno Sr. Carlos Cortés Hernández, el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez, el subdirector jurídico Sr. Max Obando Rodríguez y el jefe de la División de Riesgo Financiero Sr. Ronny Rosales Solano.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El presidente Sr. Espinoza Guido les da la bienvenida a los participantes de esta sesión n.º 779 de la Junta Directiva de Popular Valores y comprueba el quórum.

Comprobado el quórum, pasa al orden del día:

"1.- Aprobación del acta n.º 778.

2.- Asuntos de Presidencia

3.- Asuntos de Directores

4.- Asuntos Resolutivos

4.1.- Asuntos de Gerencia

4.1.3.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para aprobación, el oficio PVGCC-057-2024 con el Plan de Labores del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Popular Valores para el año 2025. (Ref.: oficio PVSA-843-2024 del 19 de diciembre de 2024)

4.1.4.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para conocimiento, el Informe de resultados del ambiente laboral 2024 de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S. A., realizado por la empresa Great Place To Work. (Ref.: oficio PVSA-793-2024 del 28 de noviembre de 2024)

4.1.5.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para conocimiento, el resultado de la aplicación de la Encuesta de Servicio al Cliente 2024. Esto en atención indicador EC 1.1 *Porcentaje de calificación de satisfacción de clientes* del Plan Anual Operativo. (Ref.: oficio PVSA-824-2024 del 13 de diciembre de 2024)

4.1.6.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para conocimiento y aprobación, el Informe de Ejecución, Evaluación Presupuestaria semestral a diciembre 2024 de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. (Ref.: oficio PVSA-049-2025 del 20 de enero de 2025)

4.1.7.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para conocimiento y aprobación, el Informe de Liquidación Presupuestaria de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. a diciembre 2024. (Ref.: oficio PVSA-052-2025 del 20 de enero de 2025)

4.2. Asuntos de Comités.

Comité Corporativo de Riesgo

Comité Corporativo de Cumplimiento

4.2.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento dio por conocido el programa de la Conferencia Anual FIBA AML 2025, organizada por *Financial & International Business Association (FIBA)*. Esta se realizará de manera presencial en la ciudad de Miami, Estados Unidos, del 24 al 27 de marzo del 2025 y forma parte del Plan de Capacitación del 2025 aprobado por la Junta Directiva Nacional.

Además, se avaló la participación de dos funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y un funcionario de la oficialía de cumplimiento de cada sociedad anónima del Conglomerado Financiero, quienes deben contar con la certificación internacional de FIBA. (Ref.: acuerdo CCC-01-ACD-04-2025-Art-4 del 20 de enero de 2025).

4.3. Asuntos de Auditoría.

4.4.- Asuntos de la Secretaría General.

4.4.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, secretario general, traslada la felicitación remitida por de la Junta Directiva de Popular Seguros, por los recientes nombramientos y conformación de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa. (Ref.: oficio SJDN-0056-2025 del 20 de enero de 2025)

4.5.- Correspondencia Resolutiva.

4.6.- Criterios Legales.

5.- Asamblea de Accionistas.

6.- Asuntos Informativos.

6.1.- La Junta Directiva Nacional dio por conocido el oficio PVSA-828-2024, mediante el cual la Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general de Popular Valores Puesto de Bolsa, en atención al inciso 2 del acuerdo JDN-6163-Acd-1257-2024-Art-9, informa que, desde el mes de setiembre del 2024 se ha coordinado con el Sr. Johan Rojas Fonseca, colaborador enlace de la Dirección Corporativa de Riesgo, sesiones para el mapeo de riesgo de Tecnología de Información y se espera concluir con el trabajo en el mes de enero del 2025. De igual manera, se informa que se generará un informe parcial en diciembre con el insumo requerido para el informe trimestral de riesgos de TI del IV trimestre del 2024. (Ref.: acuerdo JDN-6174-Acd-006-2025-Art-6 del 16 de enero de 2025)

Plantea la aprobación del orden del día con estas dos exclusiones.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de agenda.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación del acta n.º 778.

El presidente Sr. Espinoza Guido consulta si hay observaciones.

Al no haber ninguna, plantea la aprobación del acta n.º 778.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar, sin observaciones, el acta de la sesión n.º 778 de la Junta Directiva de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S. A., celebrada el 16 de enero de 2025”.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 3

Asuntos de Presidencia.

El presidente Sr. Espinoza Guido explica que ha recibido un oficio desde SUGEVAL sobre el abordaje de la nueva norma Conassif 05-24; este es un tema que han analizado en el Comité Corporativo de Tecnología de Información y abarca todas las unidades de negocio del Conglomerado.

Indica que le ha solicitado a la gerente general Sra. Ulate Murillo que se refiriera muy brevemente a este oficio, a las acciones que ha realizado la Administración de Popular Valores y precisa que algunas de ellas ya están completas.

Sobre esto, propone que en el mes de febrero de este 2025, analicen el tema con bastante amplitud, pues así es requerido por el Regulador.

La gerente general Sra. Ulate Murillo confirma que se trata de una circular externa que se les remitió a todas las entidades supervisadas por las distintas superintendencias, donde se les consulta sobre el avance en las medidas de actuación para la implementación del Acuerdo Conassif 5-24; el plazo que se les asignó es para el 24 de enero.

Confirma que Popular Valores ya procedió con la inclusión de la información necesaria y comenta que sí se hicieron consultas específicas y muy detalladas,

Recuerda que esta Junta Directiva sí conoció el acuerdo desde el momento en el que se mandó en consulta, también las observaciones realizadas, además, se dieron capacitaciones virtuales de Sugeval que se les remitió.

se contrató una empresa y, precisamente, ya les entregaron el informe con las brechas.

La idea es remitirle el próximo lunes al Comité Corporativo de Tecnología de Información, la tabla con las brechas y a partir de ellas se hará el cronograma que estaría presentándose a esta Junta Directiva en la primera sesión de febrero.

En esa reunión se conocerá en detalle el tema, el plan inicial para la implementación y recuerda brevemente que se les dieron tres años para la implementación de este.

Indica que la exposición debe ser detallada y realizada por el proveedor externo por cualquier ampliación de la información.

El presidente Sr. Espinoza Guido confirma que, efectivamente, se envió un formulario y revisarán lo que corresponde para que este Órgano Director se mantenga informado en detalle del cambio normativo.

Esta normativa implica un cambio eventual en la composición del Comité Corporativo de Tecnología de Información, plantea la posibilidad de incorporar a representantes de las sociedades dentro del Comité cuando se vean los temas de sus sociedades; no solo será la participación que se da actualmente, sino que formarán parte del Comité.

Avisa que verán este asunto en las próximas sesiones del Comité e informarán sobre los cambios que establece esta modificación.

ARTÍCULO 4

Asuntos de Presidencia

El presidente Sr. Espinoza Guido plantea la posibilidad de sesionar tres veces durante el mes de febrero y pide la autorización de este Órgano Director para hacerlo. Aclara que justamente una de las razones por las cuales decidió proponerlo es el tema recién expuesto que les llevará una hora, aproximadamente.

Además, hay otros asuntos, incluida una capacitación; precisa que en este mes de enero no se hicieron capacitaciones, precisamente, por la agenda tan apretada y empezarían en febrero.

Acto seguido, propone sesionar los jueves 13, 20 y 27 de febrero de 2025 a las 5:00 p. m., de manera virtual.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Programar las sesiones de esta Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. para los jueves 13, 20 y 27 de febrero de 2025 a las 5:00 p. m., de manera virtual”.

ACUERDO FIRME

El presidente Sr. Espinoza Guido plantea la posibilidad de que una de las tres sesiones programadas para el mes de febrero, sea presencial.

ARTÍCULO 5

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO 6

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO 7

4.1.3.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para aprobación, el oficio PVGCC-057-2024 con el Plan de Labores del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Popular Valores para el año 2025. (Ref.: oficio PVSA-843-2024 del 19 de diciembre de 2024)

El jefe del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo Sr. Chavarría Ruiz explica que el área que representa pretende una visión de gobernanza, control interno y aseguramiento del negocio por medio de la validación del cumplimiento de las leyes y normas aplicables a la actividad que realizan como institución.

Dentro del alcance están programadas actividades diarias, semanales, mensuales, semestrales y anuales para así validar y darle la gobernabilidad a la gestión realizada en el Puesto de Bolsa en cuanto a leyes y normas aplicables.

En ese sentido establecieron en el plan de trabajo propuesto nueve actividades macro actividades y especifica la parte de monitoreo del riesgo donde se incorpora el cumplimiento de las políticas de riesgo y los límites de concentración.

Pasa a la macro actividad del gobierno corporativo, reporta que han definido indicadores y metas para darles seguimiento a los indicadores establecidos en el PAO.

En el tema de control interno, destaca el seguimiento a los planes establecidos por TI, de acuerdo con la auditoría externa del Acuerdo Conassif 5-17 y confirma que estarían terminando esos planes de acción para el primer trimestre.

También participan y elaboran una encuesta de satisfacción y de servicio al cliente de TI, la cual está para aplicarse en el primer semestre de este año.

Validan y le dan seguimiento a la matriz de criticidad de normas, la cual les permite validar la normativa, que todos los reportes normativos que se envían estén debidamente inventariados y que el ACUN, la Unidad de Cumplimiento Normativo, le dé el seguimiento respectivo.

Señala también la coordinación corporativa, atienden los requerimientos y han incorporado dentro del plan, las actividades relacionadas con el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio. Además, colaboran con otras áreas corporativas y cita a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la UTEG para la autoevaluación del control interno.

Pasa a los requerimientos, han destinado tiempos dentro del cronograma para los requerimientos que se les hacen desde los comités, las comisiones, la Junta Directiva, también desde la Auditoría Interna y Externa, además, se cumple con los requerimientos de los fiscalizadores como Sugeval, la Contraloría General de la República y el mismo Banco.

Recalca finalmente los requerimientos de información y asesoría a clientes internos, principalmente al área de Negocios, Comercial, que demandan tiempo.

Observa la elaboración del Plan de Trabajo Anual y un avance semestral del plan de trabajo 2025 e incorporaron también la elaboración y el diseño de indicadores de desempeño como parte de la gestión.

Cita aspectos de cultura, calidad y mejora continua a través de micro presentaciones que están realizando de manera periódica a los foros de Construimos Bienestar y han incorporado la inducción de nuevos colaboradores, lo cual no estaba inventariado en el plan.

Precisa la capacitación interna anual que coordinan con las diferentes áreas, tanto con el Puesto de Bolsa, como con la Dirección Corporativa de Riesgo, y las pautas informativas que se incorporaron dentro del plan de sensibilización, especifica la Ley 9699 y otros temas de importancia que deben conocer los colaboradores del Puesto de Bolsa.

Consulta si hay alguna pregunta en relación con los diferentes temas que presentó.

El presidente Sr. Espinoza Guido al no haber consultas, plantea la propuesta de acuerdo y la somete a votación: *Dar por conocido y aprobar el Plan de Labores del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Popular Valores para el año 2025, expuesto por el jefe del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo, Sr. Eddie Chavarría Ruiz.*

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y aprobar el Plan de Labores del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo de Popular Valores para el año 2025, expuesto por el jefe del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo, Sr. Eddie Chavarría Ruiz”.

(Ref.: oficios PVSA-843-2024 y PVGCC-057-2024, ambos del 19 de diciembre de 2024)

ACUERDO FIRME

Al ser las **diecisiete horas con treinta y seis minutos**, finaliza su participación el jefe del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo Sr. Eddie Chavarría Ruiz.

ARTÍCULO 8

4.1.4.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para conocimiento, el Informe de resultados del ambiente laboral 2024 de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S.A., realizado por la empresa *Great Place To Work*. (Ref.: oficio PVSA-793-2024 del 28 de noviembre de 2024)

La gerente general Sra. Ulate Murillo inicia la presentación y explica que en la presentación que remite la Dirección Corporativa de Capital Humano, se incorpora diferente información sobre cómo se aplica y los resultados del Puesto de Bolsa.

Precisa que la información trae el detalle total; sin embargo, ella ocultó algunas de las filminas y salvo de que tengan consultas específicas se verían.

Señala, primero, el contenido de la metodología, datos generales del ejercicio y la información del Conglomerado y para Popular Valores.

Del diagnóstico, debe tenerse en cuenta que esta empresa posee un índice de confianza donde considera la parte de líderes, los compañeros y el trabajo, para cinco diferentes áreas que son: la credibilidad, el respeto, el orgullo, el compañerismo y la imparcialidad.

Se plantean 60 preguntas, dos preguntas abiertas adicionales sobre la organización, dos sobre el líder y dos sobre la organización y el área. Además, estaca los niveles en términos de colores en relación con las diferentes respuestas posibles; aclara brevemente que el color verde oscuro representa, a partir de las desviaciones estándar, donde se está mejor y, conforme se va acercando al rojo es para los resultados que tienen un bajo nivel de respuesta, o sea, una calificación menor por parte de los compañeros.

Asimismo, se cuenta con los resultados de todas las entidades del Conglomerado, donde se aprecia que Popular Valores logró, para el periodo 2024, un 94%, un muy buen resultado, Se aprecia que durante los cuatro años se han mantenido por encima del 90%.

Expresa que se le hizo la presentación a todo el grupo de Popular Valores, dado que tienen que llenar la encuesta, además, consideraron oportuno que conocieran cuáles son los resultados.

Reporta que el año pasado ingresaron dos funcionarios nuevos a las plazas aprobadas por esta Junta Directiva. Esas plazas requerían mucha especialización, una debía ser sobre presupuesto; la segunda, sobre custodia y plantea que los compañeros podrían haber pensado que no se les dio esa posibilidad en la parte de equidad; es parte de lo que podría pensarse.

Reconoce que los resultados fueron bastante buenos, las áreas están por encima del 97% y la única área que mantiene un nivel por debajo del 97% sin embargo, se aprecia que, con respecto del año pasado, mejoró, pasó de un 80% a un 87%. Esta fue la única área para la que se pidió el detalle y, precisamente, el próximo martes tendrán una reunión-almuerzo para ver el tema.

Consideran que hay oportunidades de mejora en esa área y recuerda que se tiene una diversidad de aspectos, está Salud Ocupacional, Proveeduría, Presupuesto, Contratación y cada persona atiende otros temas, entonces, tratarán de optimizar cargas de trabajo y otros elementos, en los cuales se está trabajando.

Finalmente, considera que el indicador recién mencionado mejoró y esperan, en general, continuar mejorando.

Hace notar que esta presentación siempre la realizan los funcionarios de la Dirección de Capital Humano, pero también se realiza a finales de año. En esta oportunidad trató de mantener la presentación y exponerla ella por lo limitado del tiempo en las agendas; pero para el próximo año se estará trayendo a la persona responsable que lo exponga.

Indica que esto sería lo concerniente a la presentación, consulta si hay alguna duda.

El secretario Sr. Ramírez Sancho consulta si conoce cuál es la metodología que aplica *Great Place To Work* para llegar a estos resultados, pregunta si son solo formularios, si son sesiones uno a uno con el personal, cómo lo manejan.

Aclara que no logró verlo.

La gerente general Sra. Ulate Murillo responde que es un formulario que se aplica a las personas, son 60 preguntas que se repiten de diferente forma para obtener el resultado.

La tesorera Sra. Campbell McCarthy primero, desea felicitarlos por los resultados y espera que se mantengan esos niveles de satisfacción del personal y de la cultura ya que no es simple,

Reitera la felicitación y se alegra de que se haya logrado manejar durante el tiempo ese evento y otras situaciones que también habrían afectado al personal.

Señala que hay un dato que es el de balance de trabajo-vida que le llama la atención. Reconoce que está mejorando, estima que sería bueno revisar más en detalle o pedir el desglose de esas preguntas para todos los departamentos y analizar en profundidad con cada uno de los jefes de área para ver qué podrían hacer.

Espera, igualmente, que el estudio de cargas apoye esa parte.

Finalmente, en relación con la promoción y la parte de crecimiento dentro de la organización, tanto la encuesta anterior como en esta, continúa brincando

Cree que también hay un tema de comunicación y transparencia para que las personas entiendan cuál sería el proceso para ascender, cuáles serían esos caminos de carrera, esas necesidades o esos aspectos que deben ir haciendo y en qué deben desarrollarse para que sepan que si eventualmente, desean ascender, esos son los requerimientos.

De este modo, es posible ir limando esos temas al darle a las personas información, que ellos se sientan informados de qué se necesita y cuál sería la forma de crecer dentro de la organización.

La vocal Sra. Morales Jiménez le parece que no se puede perder de vista que es una organización compuesta por personas y, evidentemente, alcanzar las notas máximas sería un deseo más no una realidad.

Estima que este tipo de ejercicios, particularmente, tienden a ser muy subjetivos al calor del momento de quien lo está completando y si la persona ha tenido un mal día, pues, evidentemente, las respuestas también se verán reflejadas como tal.

Visualiza que hay aspectos que son reiterativos y, en lo personal, le parece que debería darse un plan de acción sobre cómo abordarlos o cómo informar por qué algunas situaciones ocurren como ocurren.

En otro tema, pregunta sobre la metodología, cómo se recopila la información, porque eso también tiene, de una u otra forma, una incidencia en los resultados y precisa que podría darse un sesgo en la interpretación y dentro del documento no se visualiza.

No sabe, verdaderamente, si hay una explicación o un taller de inducción sobre cómo completar los formularios y los cuestionarios que se remiten.

Trae a colación los cuestionarios que les remite la Contraloría General de la República para llenar, quienes deben llenarlos entienden una cosa, pero lo que pregunta el Ente Contralor es otra, así, el resultado es absolutamente diferente.

Finalmente, le parece que la calificación lograda por Popular Valores es buena y está por encima de un promedio aceptable.

Menciona que hay dos temas terriblemente sensibles en una evaluación de esta naturaleza, se ven de manifiesto y, personalmente, se queda tranquila.

afirma que no es un tema de mayor preocupación ya que también deben recordar las limitaciones que presentan como entidad supervisada por la Contraloría General de la República, sobre lo que pueden y no pueden hacer.

Precisa que es en el aspecto de la aplicación del instrumento, solamente.

La fiscal Sra. Cruz Suárez consulta, al ser un ente externo quien hizo la evaluación, si hay algún indicador del sector financiero que les pueda dar cierto parámetro de cómo están con respecto de la industria.

Añade que, en la comparación con el Conglomerado, el Puesto de Bolsa da muy bien y externa su felicitación. No obstante, desea saber si se cuenta con ese dato o si podrían tenerlo a futuro.

La gerente general Sra. Ulate Murillo responde que realmente la empresa realiza estas encuestas a muchas entidades y la compañía incluyen la información de la cantidad de lugares, países y empresas a las que hacen el estudio.

Hace notar que acá no tiene el nombre de las entidades financieras o si son del país, que considera que son mínimas; sin embargo, comenta que el año pasado, el Conglomerado logró calificar, a partir del promedio que ellos tienen, como un lugar apto para trabajar porque estaban por encima del 75%. Entonces, ellos sí tienen un comparativo.

Precisa que a nivel de Conglomerado ya están por encima de ese nivel y considera, desde su criterio, que es parte de lo que decían, depende de cómo están hoy, si les pagaron, si no les pagaron, si aumentaron o no aumentaron. Estima que la empresa debe considerar todas esas desviaciones para valorar las respuestas y los resultados.

Con respecto de lo dicho por la Sra. Morales Jiménez de cómo completar los cuestionarios, aclara que realmente les remiten indicaciones mínimas en un correo y hay veces, dependiendo de cómo se plantee la pregunta, podrían tener dudas.

Debe indicar que personalmente no ha hecho esta evaluación porque no aplica ni a la gerente general ni al auditor interno, pero entiende que hay algunas preguntas que podrían ser ambiguas, pero como bien se indicó, tuvieron un muy buen resultado.

Entiende que, para el próximo año, esa empresa ya no aplicaría esta evaluación, según lo indicado por el Conglomerado y la Dirección de Capital Humano, y se estaría haciendo diferente.

El jefe de la División de Riesgo Financiero Sr. Rosales Solano explica que el único parámetro, tal y como dijo la Sra. Ulate Murillo, es la calificación global del Conglomerado, pero si se quisiera ver a nivel individual por empresa, no existe.

La calificadora da un título, que es *Great Place to Work*, que en Costa Rica solamente el BAC San José, Banco Nacional y el Banco Popular lo tienen, pero no hay una forma de determinar cómo están referidos a otros conglomerados. Es una calificación global y cree aquellos con una nota mayor a 70% se obtiene el título mencionado.

El presidente Sr. Espinoza Guido confirma que es el título se logra con un 75%, recuerda que el primer año el Banco Popular quedó con un 71%, después en 74% y de ahí ha venido subiendo.

El certificado recibido tiene una vigencia hasta la próxima evaluación.

Agradece todos los comentarios plantea la propuesta de acuerdo y se somete a votación:

Dar por conocido el Informe de Resultados del Ambiente Laboral, correspondiente al 2024 de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A., realizado por la empresa Great Place To Work y en donde se destaca que este Puesto de Bolsa logró un 94%.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de Resultados del Ambiente Laboral, correspondiente al 2024 de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A., realizado por la empresa Great Place To Work y en donde se destaca que este Puesto de Bolsa logró un 94%”.
(Ref.: oficio PVSA-793-2024 del 28 de noviembre de 2024)

ACUERDO FIRME

El presidente Sr. Espinoza Guido manifiesta que, desde su perspectiva, es una nota extraordinaria. Conoce la metodología y ha estado sometido bastante a ella en otros lugares. Reconoce que es bastante complejo, muy difícil de alcanzar porque son muchísimas preguntas y, en realidad, no hay mucha inducción al respecto. Es lo que el colaborador quiera o sienta en ese momento. Ratifica que no es fácil.

ARTÍCULO 9

4.1.5.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para conocimiento, el resultado de la aplicación de la Encuesta de Servicio al Cliente 2024. Esto en atención indicador EC 1.1, *Porcentaje de calificación de satisfacción de clientes*, del Plan Anual Operativo. (Ref.: oficio PVSA-824-2024 del 13 de diciembre de 2024)

La gerente general Sra. Ulate Murillo señala que para esta encuesta se aplicó en septiembre y octubre, la muestra fue de 124 clientes y se logró una respuesta de 108 clientes. Se elaboró a través de un formulario en *Google Forms*, para que ingresaran y respondieran, igualmente fue necesario hacer llamadas porque algunos clientes no atendían el enlace.

Precisa que se logró un muy buen resultado de 108 clientes y la nota obtenida fue de 94,15%,

Indica que entre las preguntas estaba la disponibilidad del corredor, que se mantuvo; servicio del corredor de bolsa, donde más bien se incrementó un punto. En cuanto a la asesoría que les ofrece el corredor de bolsa, incrementó un punto; además, en oportunidad de trámites, esto es en el envío de facturas, boletas y estados, se mantuvo similar.

Destaca los informes de rendición de cuentas, aquí se incluye tanto la información de los estados de cuenta como de los informes de rendición de cuentas o minutas que deben hacerse a los clientes con asesoría.

Comenta que en esta oportunidad se agregó una pregunta abierta donde se les consultaba qué oportunidades veían para esos informes; reporta que no todos hacen observaciones y explica que los clientes que califican con una nota regular no hacen observaciones. Sin embargo, sí se logró una retroalimentación que se compartió con la Gerencia de Negocios y con los mismos agentes corredores para que se tomaran en cuenta.

Hay una pregunta general referente a la satisfacción por el servicio, en la cual se logró un 95%.

Reporta que se mantuvo reuniones con cada uno de los agentes corredores de manera individual, donde participaba la Gerencia General y la Gerencia de Negocios, esto con el fin de retroalimentarlos y analizar los aspectos que se califican.

Adicionalmente, se le hizo la presentación del resultado a todo el personal, cuando dieron los resultados del 2024, el 18 de diciembre se hizo un adelanto y en este primer trimestre se presentarán los últimos resultados del año.

Recuerda que también se hace una encuesta de servicio al cliente a las entidades del Conglomerado,

Hace notar que no se tiene mucha retroalimentación de estas;

Distingue que en los casos de Popular Pensiones y del Banco Popular se reciben varias calificaciones de los funcionarios y lo que se hace es promediar.

Pregunta si hay alguna consulta al respecto.

La tesorera Sra. Campbell McCarthy consulta sobre las minutas, aspecto que está saliendo por parte de los clientes.

Le gustaría saber, después de la reunión que se hizo con los corredores, cuáles serán las acciones para supervisar la mejora en la entrega de minutas, si se les va a pedir que revisen con los clientes a ver si necesitan una versión un poco más simplificada, etc.

Pregunta qué se habló luego de ver estos resultados y los comentarios de los clientes con respecto de las minutas para mejorar; destaca el sentimiento del clientes sobre lo que es regular y lo que están recibiendo.

La gerente general Sra. Ulate Murillo aclara que eran aspectos específicos de ciertos clientes, por ejemplo, les gustaría que les incluyeran mayor detalle de algunos títulos o más información sobre el tipo de cambio.

Manifiesta que son aspectos generales, se les remiten cuando se tienen las instrucciones, cuando se les está haciendo una oferta o una asesoría. Amplía que los clientes quieren que se les incorpore en las minutas ciertos aspectos muy específicos de ellos y cita como ejemplo, el incluir en los riesgos. Los aspectos relacionados con la estructura de la minuta, se le remitieron al Sr. Carlos Rivera, con un oficio, para que él los considerara y se hiciera el ajuste por medio de un requerimiento a TI.

La tesorera Sra. Campbell McCarthy pregunta si los cambios de contenido serán abordados por cada corredor o si será, también, un cambio general.

La gerente general Sra. Ulate Murillo distingue que cada corredor lo hará, porque no son todos los clientes y depende del cliente que quiere mayor detalle. Por ejemplo, de títulos internacionales, sería para los clientes que tienen esa información internacional.

Informa que en el área de Negocios tienen a la compañera Sra. Andrea Vargas quien revisa las minutas, es la asistente del Sr. Carlos Rivera y estaría considerando estos aspectos que están pidiendo los clientes.

El presidente Sr. Espinoza Guido agradece la explicación y plantea la propuesta de acuerdo y se somete a votación:

Dar por conocido el resultado de la aplicación de la Encuesta de Servicio al Cliente 2024. Esto en atención del indicador EC 1.1 Porcentaje de calificación de satisfacción de clientes del Plan Anual Operativo. Dicha encuesta fue realizada entre los meses de octubre y noviembre de 2024 y arrojó un porcentaje de satisfacción por parte de los clientes del 94,15%. La encuesta también se aplicó a las empresas del Conglomerado (Popular Pensiones, Popular Seguros, Popular SAFI y Banco Popular) y el resultado obtenido fue de un 97%.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el resultado de la aplicación de la Encuesta de Servicio al Cliente 2024. Esto en atención del indicador EC 1.1 Porcentaje de calificación de satisfacción de clientes del Plan Anual Operativo.

Dicha encuesta fue realizada entre los meses de octubre y noviembre de 2024 y arrojó un porcentaje de satisfacción por parte de los clientes del 94,15%.

La encuesta también se aplicó a las empresas del Conglomerado (Popular Pensiones, Popular Seguros, Popular SAFI y Banco Popular) y el resultado obtenido fue de un 97%”.
(Ref.: oficio PVSA-824-2024 del 13 de diciembre de 2024)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 10

4.1.6.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para conocimiento y aprobación, el Informe de Ejecución, Evaluación Presupuestaria semestral a diciembre 2024 de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. (Ref.: oficio PVSA-049-2025 del 20 de enero de 2025)

4.1.7.- La Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general, remite para conocimiento y aprobación, el Informe de Liquidación Presupuestaria de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. a diciembre 2024. (Ref.: oficio PVSA-052-2025 del 20 de enero de 2025)

La gerente general Sra. Ulate Murillo manifiesta ambos informes son casi iguales, tienen secciones que son iguales para cualquiera de los dos informes y es información que requiere la Contraloría.

Explica que la diferencia en el informe de ejecución del segundo semestre radica en que en este se incluyen necesidades de ajuste con respecto a las fases de control y evaluación, donde se detallan las modificaciones que se dieron en el semestre. Ahí se especifica la información de los incentivos salariales al mes de diciembre, la relación de puestos con la ejecución o el pago de los salarios en cada una de las plazas, además, las dietas, transferencias y el estado de congruencia.

Agrega que en la liquidación no se mencionan estos puntos que acaba de indicar, sin embargo, ahí se incluye el clasificador económico que debe remitirse, el estado de congruencia de la liquidación presupuestaria con mayor profundidad, así como el detalle del origen y aplicación de recursos.

Aclara que esas son las diferencias entre los dos documentos. Señala que estos datos no están incluidos en la presentación, sin embargo, esta es como la que se ha traído mensualmente.

Entra de lleno a la explicación de los resultados en la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre, donde observa que a nivel de ingresos alcanzaron una ejecución del 105,35%,

Destaca los servicios financieros, relacionados con los ingresos por comisiones, donde lograron una ejecución del 89,08%, que como lo han visto a lo largo de los diferentes meses, ha estado rezagado con lo que tenían presupuestado por el entorno económico.

En la parte de la cartera, que es el ingreso de la propiedad, tienen ingresos sobre títulos valores, hay un 90,46% de ejecución y en recuperación de préstamos; destaca las ganancias de capital, las cuales se excluyen del presupuesto para que dé un superávit alto

Pasa a la ejecución de egresos que asciende a un 71,82%, si excluyeran las sumas sin asignación presupuestaria, que es parte del superávit, la ejecución sería de un 74,58%,

A nivel de remuneraciones lograron una ejecución del 76,8%, en remuneraciones básicas el 78%, si lo ven en el detalle que se tiene en los documentos, menciona el pago de salarios por comisión y afirma que está muy por debajo de lo que tenían presupuestado debido a su relación con los ingresos por comisiones.

Por su parte, las contribuciones patronales y sociales están relacionadas con las remuneraciones básicas. Añade que los incentivos salariales son de 72% también porque se tenían presupuestadas dietas para las sesiones de los últimos dos meses y estas no se realizaron.

Puntualiza que en servicios tienen una ejecución del 83%, donde se puede ver que impuestos tiene una ejecución del 88,9%;

En la parte de gestión de servicios de gestión y apoyo, que muestra una ejecución del 57,7%, se tiene el pago a los servicios del Banco y adicionalmente, en la parte de servicios jurídicos, por ejemplo, se incorporaban los recursos en caso de requerir la contratación de un despacho externo, y como no se utilizan, por ser contrataciones por demanda, muestran ese nivel de ejecución.

A nivel de materiales y suministros, el presupuesto es bajo, pero aun así fue menor la ejecución porque no fueron requeridos; este tiene una ejecución del 17,9%.

Revela que en intereses y comisiones hay una ejecución del 67,8%.

Explica que intereses sobre otras obligaciones es lo referente a recompras, donde tienen un 72%,

Detalla que en bienes duraderos tienen un 64,5%, esto se relaciona con contrataciones de tecnología de información, como se dijo anteriormente, había parte importante que se tenía para fin de año, eso se canceló. Adicionalmente, a la hora de las ejecuciones o contrataciones, los costos fueron menores a los proyectados, ya que el presupuesto se hace un año antes y las averiguaciones no coinciden necesariamente con lo que se ofrece en el Sicop al momento de la contratación.

Señala que en transferencias corrientes tienen un 66,1%;

En cuanto al cumplimiento del PAO, al cierre del periodo 2024, tienen una ejecución del 97,43%, en el objetivo n.º 1 ya aparece el resultado de la calificación de satisfacción de cliente, con un 94,15% y les permite tener el 100%.

Acota que en el objetivo estratégico n.º 2 tienen un cumplimiento de cinco de los indicadores con un 100%,

En la parte del porcentaje de ejecución del Plan Operativo de TI anuncia que esto lo verán la próxima semana con el Informe de gestión de Tecnología de Información, al cierre del periodo tienen un 99,07%, se lograron las actividades a nivel cualitativo, pero, adicionalmente, en este plan se da el seguimiento a las contrataciones para poder tenerlo más cuantitativo; aquí tuvieron un 99,07% de esas actividades.

Sobre el Plan de Sostenibilidad, con el seguimiento de los temas de sostenibilidad, ambiente, social y demás, indica un cumplimiento del 98,5%;

Añade que el último objetivo estratégico tenía que ver con el índice de ambiente laboral, donde lograron un 94%, y la gestión de la estrategia que ya lo tenían desde el primer trimestre. Los dos objetivos están en un 100% de cumplimiento, para ese 97,43%.

Finaliza su presentación y queda a disposición para preguntas o comentarios.

La tesorera Sra. Campbell McCarthy consulta qué pasó con la optimización de procesos que no se pudo ampliar el contrato de fábrica, desea saber si fue un tema de tiempos para hacer la ampliación de la contratación o algo similar.

Además, quiere que le confirmen si el resultado abre las llaves para el CMI de este periodo 2024.

La gerente general Sra. Ulate Murillo responde sobre la fábrica y aclara que lo tienen para cuatro años como realmente se contrató, sin embargo, el presupuesto que se tenía para el periodo fue utilizado por los requerimientos, entonces, ya era tarde; se trabajó en realizar los requerimientos y tenerlos listos para que iniciaran este mes. Fue una valoración de costo-beneficio.

La tesorera Sra. Campbell McCarthy hace notar que lo que pasó es que se consumieron los recursos destinados para fábrica.

La gerente general Sra. Ulate Murillo replica que así es, no obstante, manifiesta que a partir del 2 de enero ya tenían recursos, estos se estarían ingresando.

En cuanto al CMI, esperarían que sí.

La vocal Sra. Morales Jiménez plantea que hay partidas dentro de un presupuesto que puede entender que no se ejecuten porque son partidas de contingencia, pero hay otras partidas que ella supone que se presupuestan porque responden a necesidades de la marcha de la organización.

Observa ejecuciones cercanas al 5% en una y cerca del 60% en la otra; se refiere a la partida de gastos de viaje y a la de suministros y duda si el presupuesto se hace de cara a la necesidad o si se hace porque la partida debe quedar incorporada dentro de un presupuesto.

Aprecia que son partidas de gasto, evidentemente, no es que el gasto tenga que cumplirse presupuestariamente tal y como está planteado, pero las partidas de gasto que son incorporadas dentro del límite presupuestario sí deberían ser acordes a las necesidades para las proyecciones reales de gasto que, eventualmente, puedan darse.

Finalmente, destaca que está la partida de sumas sin asignación presupuestaria en el presupuesto para tales efectos.

Confiesa que esas fueron las dos partidas que realmente le llamaron mucho más la atención en el resumen de la ejecución presupuestaria.

La gerente general Sra. Ulate Murillo explica que, en el caso de los viajes, efectivamente, se tiene un presupuesto que se creó calculando algunos viajes para capacitaciones, sin embargo, no se utilizó, también teniendo en cuenta la contención de gasto requerida por la Gerencia General Corporativa.

Para el 2025 están presupuestando, no obstante, se valora cuáles actividades sí son requeridas entonces todavía se revisan más los gastos.

En cuanto a las contrataciones de suministros que mencionaba la Sra. Morales Jiménez, refiere que esas son las valoraciones que se hacen, si es posible y si tienen ciertos ahorros los aprovechan, pero sin dejar de hacer la presupuestación.

Finalmente, manifiesta que no comprendió a qué se refería con la parte de sumas sin asignación.

La vocal Sra. Morales Jiménez explica que, si no va a ocurrir el gasto, pero se presupuesta por cumplir con un proceso y se busca un presupuesto más real, podrían perfectamente enviarse esos recursos a sumas sin asignación presupuestaria y, por vía de modificación, moverlos de ahí hacia las partidas que donde es necesario realizar alguna ejecución. Esa era la idea.

La gerente general Sra. Ulate Murillo indica que, al realizar la presupuestación, consideran tener recursos en caso de que se den y asumen que podrían darse, igual conforme va pasando el año valoran la aplicación o no dependiendo del tema.

Cita como ejemplo, la partida de alimentos donde se tenía una contratación, sin embargo, de un momento a otro se tuvo el criterio jurídico y de la Secretaría General que indicaban que no habría alimentación para las sesiones de Junta Directiva y tendrían sesiones virtuales.

En cuanto a las sumas sin asignación presupuestaria, esto no les aplicaría porque, por ejemplo, para el 2025 hasta les improvisaron esa partida y tienen cero en estos momentos.

El auditor interno Sr. Cortés Hernández acota que aquí están viendo la liquidación presupuestaria global del Puesto de Bolsa y anticipándose un poco al comentario que hace la Sra. Morales Jiménez, plantea que cuando la Junta Directiva conozca la liquidación presupuestaria de la Auditoría Interna, que ya está integrada aquí, verán que tienen tres partidas con un nivel de ejecución muy bajo

El presidente Sr. Espinoza Guido agradece la presentación y lee el acuerdo correspondiente al primer informe:

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO 12

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO 13

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO 14

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO 15

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

Al ser las **diecinueve horas con cuatro minutos**, finaliza su participación virtual el jefe del Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo, Sr. Eddie Chavarria Ruiz.

ARTÍCULO 16

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

Al ser las **diecinueve horas con seis minutos**, inicia su participación virtual la oficial de Cumplimiento Sra. Renata Guevara Masís.

ARTÍCULO 17

4.2.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento dio por conocido el programa de la Conferencia Anual FIBA AML 2025, organizada por *Financial & International Business Association (FIBA)*. Esta se realizará de manera presencial en la ciudad de Miami, Estados Unidos, del 24 al 27 de marzo del 2025 y forma parte del Plan de Capacitación del 2025 aprobado por la Junta Directiva Nacional.

Además, se avaló la participación de dos funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y un funcionario de la oficialía de cumplimiento de cada sociedad anónima del Conglomerado Financiero, quienes deben contar con la certificación internacional de FIBA.

La oficial de Cumplimiento Sra. Guevara Masís inicia la presentación de este tema, explica que el evento recién enunciado es la principal conferencia organizada a nivel internacional sobre crímenes financieros.

La conferencia es muy prestigiosa, se realiza cada año, a ella asisten expertos en prevención de lavado de dinero, financiamiento y proliferación de armas de destrucción masiva, así como otros especialistas.

Pasa a los detalles del evento: la fecha será del 24 al 27 de marzo; el horario es de las 8:00 a. m. a las 5:00 p. m.; la modalidad es presencial; la ubicación será en la ciudad de Miami y el propósito sería mantener la certificación.

En cuanto a las tarifas, al inscribir la participación antes del 22 de febrero, el precio es de \$895 más un 25% de impuestos a las remesas. Posterior a esta fecha, el monto sería de \$925 más el 25% de impuesto a las remesas.

El costo señalado es el que se les asigna a las entidades de gobierno y cuando esta servidora se ha inscrito, lo ha hecho por el monto mencionado.

Lee los principales ejes temáticos:

- *Ley de Transparencia Corporativa*
- *Gestión de riesgos de Terceros/Proveedores*
- *Fraude de Identidad Sintética*
- *Mesa Redonda de Oficiales de Cumplimiento*
- *Charla con la directora de FinCen*
- *La Convergencia del Fraude y el Anti-Lavado de Dinero*
- *La permanente Problemática de las Criptomonedas*
- *Sanciones*
- *El uso de la Tecnología Innovadora (AI/ChatGPT/Bots) en monitoreo de transacciones,*
- *preparación ROS, Auditoría*
- *Lavado de dinero proveniente de China/Carteles de México*
- *Financiamiento al Terrorismo-Hamas, Hezbollah e Irán*

El presidente Sr. Espinoza Guido precisa que les correspondería determinar si un representante del Puesto de Bolsa va a la actividad y le consulta a la oficial de Cumplimiento Sra. Guevara Masís si considera conveniente su presencia en la conferencia.

La oficial de Cumplimiento Sra. Guevara Masís responde de manera afirmativa, lo haría para mantener la certificación, recuerda que anualmente hay que mandar la renovación y manifiesta que los conocimientos que se adquieren son bastante importantes, además, el estar y compartir con personas de otros países, les ofrece una experiencia muy grande.

De permitírsele la participación, pues lo agradecería y confirma que sí es un evento que se aprovecha bastante.

El presidente Sr. Espinoza Guido entiende que la oficial adjunta, Sra. Leslie Barquero Fonseca no tiene la certificación y que empezará este año el proceso; pide que se les informe sobre eso.

La oficial de Cumplimiento Sra. Guevara Masís reporta que el oficial adjunto nunca ha tenido la oportunidad, este asunto se analizó en el Comité Corporativo de Cumplimiento, esta misma servidora lo comentó con la gerente general Sra. Ulate Murillo y, en lo personal, considera que sí es importante que la oficial adjunta también tenga la certificación ya que cuando no está esta servidora es la Sra. Barquero Fonseca quien la sustituye.

Por supuesto, son importantes los conocimientos que se adquieren en este tipo de eventos, por consiguiente, piensa que tanto la Sra. Barquero Fonseca como esta servidora deben tener esta certificación internacional.

Afirma que es muy importante a nivel profesional y, por supuesto, para este Conglomerado también ya que le da a la institución una seguridad de que sus oficiales de Cumplimiento poseen una certificación internacional en prevención de lavado de dinero.

El presidente Sr. Espinoza Guido afirma que la Sra. Barquero Fonseca debe rendir sus exámenes durante el año para optar por esa certificación y el año entrante valorarán la conveniencia de establecer una modalidad de alternar la presencia de la oficial y la suboficial de Cumplimiento en esta conferencia de FIBA, que le parece es la más prestigiosa y completa.

Afirma haber asistido una vez, es muy buena y, además, la red de contactos es impresionante.

Plantea la propuesta de acuerdo: *Dar por conocido el programa de la Conferencia Anual FIBA AML 2025, organizada por Financial & International Business Association (FIBA), que se realizará de manera presencial en la ciudad de Miami, Estados Unidos, del 24 al 27 de marzo de 2025 y forma parte del Plan de Capacitación 2025 aprobado por la Junta Directiva Nacional.*

Cabe destacar que a esta conferencia asistirá la oficial de Cumplimiento de Popular Valores Sra. Renata Guevara Masís, quien, por las funciones desempeñadas dentro de la Sociedad, debe contar con la certificación internacional de FIBA actualizada.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el programa de la Conferencia Anual FIBA AML 2025, organizada por Financial & International Business Association (FIBA), que se realizará de manera presencial en la ciudad de Miami, Estados Unidos, del 24 al 27 de marzo de 2025 y forma parte del Plan de Capacitación 2025 aprobado por la Junta Directiva Nacional.

Cabe destacar que a esta conferencia asistirá la oficial de Cumplimiento de Popular Valores Sra. Renata Guevara Masís, quien, por las funciones desempeñadas dentro de la Sociedad, debe contar con la certificación internacional de FIBA actualizada”.

(Ref.: acuerdo CCC-01-ACD-04-2025-Art-4 del 20 de enero de 2025)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 18

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO 19

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO 20

4.4.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, secretario general, traslada la felicitación remitida por de la Junta Directiva de Popular Seguros, por los recientes nombramientos y conformación de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa. (Ref.: oficio SJDN-0056-2025 del 20 de enero de 2025)

El presidente Sr. Espinoza Guido lee el enunciado anterior y propone por conocida la felicitación remitida desde la subsidiaria hermana.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocida la felicitación remitida desde la Junta Directiva de Popular Seguros, por los recientes nombramientos y la conformación de esta Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.”.
(Ref.: oficio SJDN-0056-2025 del 20 de enero de 2025)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 21

6.1.- La Junta Directiva Nacional dio por conocido el oficio PVSA-828-2024, mediante el cual la Sra. Mónica Ulate Murillo, gerente general de Popular Valores Puesto de Bolsa, en atención al inciso 2 del acuerdo JDN-6163-Acd-1257-2024-Art-9, informa que, desde el mes de setiembre del 2024 se ha coordinado con el Sr. Johan Rojas Fonseca, colaborador enlace de la Dirección Corporativa de Riesgo, sesiones para el mapeo de riesgo de Tecnología de Información y se espera concluir con el trabajo en el mes de enero del 2025.

De igual manera, se informa que se generará un informe parcial en diciembre con el insumo requerido para el informe trimestral de riesgos de TI del IV trimestre del 2024. (Ref.: acuerdo JDN-6174-Acd-006-2025-Art-6 del 16 de enero de 2025)

La gerente general Sra. Ulate Murillo informa que se le remitió a la Junta Directiva Nacional un oficio para la atención correspondiente, además, se pusieron en contacto con el Sr. Humberto Rodríguez Zamora de la Dirección Corporativa de Riesgo para coordinar porque faltaba aún una parte de los controles.

Amplía que los talleres, que iniciaron desde setiembre de 2024, incorporaban más información y ya se coordinó con el Sr. Rodríguez Zamora lo correspondiente.

El presidente Sr. Espinoza Guido recuerda lo conversaron sobre la ampliación de algunos elementos.

Propone dar por conocido el acuerdo de la Junta Directiva Nacional.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el acuerdo JDN-6174-Acd-006-2025-Art-6, mediante el cual la Junta Directiva Nacional recibió el oficio PVSA-828-2024 de Popular Valores, donde se informa que desde setiembre de 2024 se ha coordinado con el Sr. Johan Rojas Fonseca, colaborador enlace de la Dirección Corporativa de Riesgo, sesiones para el mapeo de riesgo de Tecnología de Información y se espera concluir con el trabajo en enero de este año 2025.

Dentro de este mismo acuerdo se señala que se generará un reporte parcial en diciembre con el insumo requerido para el informe trimestral de riesgos de TI del IV trimestre de 2024”.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 22

6.2.- La Junta Directiva Nacional aprobó la actualización del Modelo para la prevención de delitos en el Conglomerado Financiero Banco Popular, la cual obedece a un alineamiento con el Cuestionario Wolfberg sobre soborno y corrupción, el cual se valora en los procesos de debida diligencia que se llevan a cabo para optar por un banco corresponsal. (Ref.: acuerdo JDN-6175-Acd-023-2025-Art-11 del 17 de enero de 2025)

El presidente Sr. Espinoza Guido plantea la propuesta que es dar por conocida esta comunicación de la Junta Directiva Nacional.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el acuerdo JDN-6175-Acd-023-2025-Art-11, mediante el cual la Junta Directiva Nacional aprobó la actualización del *Modelo para la prevención de delitos en el Conglomerado Financiero Banco Popular*.

Esta actualización obedece a un alineamiento con el Cuestionario Wolfberg sobre soborno y corrupción, el cual se valora en los procesos de debida diligencia que se llevan a cabo para optar por un banco corresponsal”.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 23

Declarar CONFIDENCIAL este artículo y acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (7975 del 4 de enero del 2000).

El presidente Sr. Espinoza Guido finaliza esta sesión, les agradece a todos los participantes y les desea un feliz fin de semana.

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON TREINTA MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Raúl Espinoza Guido
Presidente

Sr. Álvaro Ramírez Sancho
Secretario