

SESIÓN ORDINARIA 6216

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL DOSCIENTOS DIECISÉIS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema TEAMS, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral, a las **SIETE HORAS CON CUATRO MINUTOS** del **MARTES DIEZ DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO**. 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. Ileana González Cordero, la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón, la directora Sra. Shirley González Mora y la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

Además, participaron: la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega, el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez, el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el auditor interno a. i. del Banco Popular Sr. Marco Chaves Soto, el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas, el asesor legal Sr. Manuel Rey González y el secretario general Sr. Juan Luis León Blanco.

Ausente con permiso: el director Sr. Raúl Espinoza Guido.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja procede a comprobar el quórum, indica que se encuentra ausente con permiso el director Sr. Raúl Espinoza Guido y el resto de los miembros se encuentran presentes.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6214.

3.- Asuntos Informativos:

3.1.- El Sr. Hermes Alvarado Salas, superintendente de Pensiones, agradece la felicitación por su nombramiento y lo hace extensivo a los miembros de Junta Directiva Nacional del Banco Popular. (Ref.: Oficio SP-495-2025)

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, el criterio institucional relacionado con el proyecto de ley expediente n.º 24.811, *Adición de un artículo 106 Quinquies al Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley n.º 4755 del 3 de mayo de 1971*. (Ref.: Oficio GGC-479-2025)

3.3.- La Sra. Dalianela Redondo Cordero, gerente general de Popular SAFI, invita a participar en la conmemoración del 25 aniversario de historia y crecimiento de Popular SAFI. (Ref.: Oficio GG-O-309-2025)

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.- Asuntos de Secretaría General:

8.2.1.- La Sra. Andrea Castillo Gonzalo, subsecretaria general, adjunta el informe de seguimiento de acuerdos de la Junta Directiva Nacional, con corte al 30 de mayo de 2025. (Ref.: Oficio SJDN-674-2025)

8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Cumplimiento:

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para aprobación, el plan de acción correctivo para atender las recomendaciones y hallazgos de los procesos con calificación "mejorable" emitidos en la Carta de Gerencia de la Auditoría Externa del Banco Popular del año 2024, sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM, realizada por el despacho Crowe Horwath C.R. (Ref.: Acuerdo CCC-11-ACD-139-2025-Art-6)

Comisión de Pautas y Banca Social:

8.3.2.- La Comisión de Pautas y Banca Social remite, para aprobación, el Informe de la gestión realizada por la Dirección General de Banca Social correspondiente al 31 de marzo del 2025. Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6022-ACD-848-ART-7-2023. (Ref.: Acuerdo CPBS-9-ACD-61-2025-Art-5)

8.5.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Riesgo:

8.5.1.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional la aprobación del Modelo para el cálculo de la pérdida esperada con base en el alcance de la norma NIIF 9 como modelo adicional al vigente. (Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-100-2025-ART-6)

8.5.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al mes de abril de 2025. (Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-95-2025-Art-4 y GGC-644-2025)

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

8.7.- Sociedades Anónimas.

8.8.- Asamblea de Cuotistas.

9.- Asuntos Varios".

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

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

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

"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6216 celebrada el 10 de junio de 2025". (526)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6214.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja al no haber observaciones, somete a aprobación el acta de la sesión ordinaria 6214 celebrada el 3 de junio de 2025.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

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

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6214 celebrada el 3 de junio de 2025". (527)

ARTÍCULO 3

3.1.- El Sr. Hermes Alvarado Salas, superintendente de Pensiones, agradece la felicitación por su nombramiento y lo hace extensivo a los miembros de Junta Directiva Nacional del Banco Popular. (Ref.: Oficio SP-495-2025)

El secretario general Sr. León Blanco indica que hay tres temas informativos, de los cuales procede a dar lectura.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano da lectura a la propuesta de acuerdo:

Dar por conocido el oficio SP-495-2025, en el que el señor Hermes Alvarado Salas, Superintendente de Pensiones, hace extensivo su agradecimiento a los miembros de la Junta Directiva Nacional por la felicitación por su nombramiento.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a votación el darlo por conocido.

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

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

“Dar por conocido el oficio SP-495-2025, en el que el señor Hermes Alvarado Salas, Superintendente de Pensiones, hace extensivo su agradecimiento a los miembros de la Junta Directiva Nacional por la felicitación por su nombramiento”. (528)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, el criterio institucional relacionado con el proyecto de ley expediente n°24.811, *Adición de un artículo 106 Quinquies al Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley n°4755 del 3 de mayo de 1971.* (Ref.: Oficio GGC-479-2025)

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano da lectura a la propuesta de acuerdo:

Dar por conocido el oficio GGC-479-2025, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, el criterio institucional sobre el proyecto de ley expediente n°24.811, Adición de un artículo 106 Quinquies al Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley n°4755 del 3 de mayo de 1971.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a votación el darlo por conocido.

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

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

“Dar por conocido el oficio GGC-479-2025, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa, el criterio institucional sobre el proyecto de ley expediente n°24.811, Adición de un artículo 106 Quinquies al Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley n°4755 del 3 de mayo de 1971”. (529)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.3- La Sra. Dalianela Redondo Cordero, gerente general de Popular SAFI, invita a participar en la conmemoración del 25 aniversario de historia y crecimiento de Popular SAFI. (Ref.: Oficio GG-O-309-2025)

La directora Sra. Palomo Leitón hace la observación de que le pareció muy interesante el tema de las criptomonedas a nivel del marco tributario, tanto para el Comité Corporativo de Auditoría como para esta Junta Directiva Nacional, para ir viendo cómo está evolucionando la incorporación de esta nueva modalidad de intermediación financiera en moneda.

Sabe que ya habían recibido una capacitación sobre las criptomonedas, pero sería bueno que lo anote la Administración, para que una vez que vaya avanzando tanto en el marco tributario como en el marco de la legislación financiera, se les capacite y se les informe sobre cuáles serían las condiciones futuras en este sentido y que estén informados. Solicita tomarlo en consideración.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita al Sr. León Blanco y al Sr. Rey González que tomen nota y espera sus comentarios con respecto de este tipo de observaciones que se remiten a la Asamblea Legislativa, dado que son más importantes de lo que creen, porque luego son regulaciones que impactan.

Luego, cuando se dejan las leyes muy genéricas, en el reglamento se convierten en otra cosa más catastrófica; entonces, no importa que no coincidan con los diputados, porque en la práctica, por eso existen las consultas obligatorias y las otras, que son las consultas optativas por parte de los diputados, pero ellos y sus asesores no conocen la realidad de la aplicación de una determinada norma, de manera que ruega que pongan más cuidado en lo técnico con respecto de la práctica, tal como lo señala la Sra. Palomo Leitón, que tiene la ventaja de que tiene la visión del impacto sobre el Banco y la visión del impacto en lo privado de este tipo de normas; entonces, solicita que no dejen de escribir aunque se queden en solitario, cuando tengan oposición a una redacción.

Añade que a veces se cree que las opiniones que se le piden al Banco, en este caso en particular, son diplomacia o son complacencia, pero hay que decir que no están de acuerdo con una norma y puntualizar los defectos, de manera que alguien las leerá y podrá impactar en su momento.

Argumenta que cuando no se toman en cuenta observaciones negativas, es solo cuando hay una mayoría muy monolítica en una comisión; el resto del tiempo sí habrá quien le ponga cuidado.

La directora Sra. González Mora desea agregar a la propuesta de la Sra. Palomo Leitón, que se amplíe a todo lo relacionado con la Ley 7786 de legitimación de capitales, porque este tema se las trae en cuanto al control que se pueda tener sobre operaciones que son estrictamente digitales. Agradece el espacio.

La directora Sra. Palomo Leitón en nombre de la Sra. Solano Brenes y suyo, recuerda que está agendada la invitación para el 25 aniversario de Popular SAFI para que lo anoten en sus agendas. La actividad será el 26 de junio, en el hotel Radisson y sería muy bonito que los acompañen, así como acompañaron a Popular Valores en su agasajo.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja confirma que harán el esfuerzo de estar ahí a pesar de que casi nunca van a ese lugar. Supone que es lo único que Sicip tiene entre sus renglones. Hace notar que son casi prisioneros.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano da lectura a la propuesta de acuerdo:

Dar por conocido el oficio GG-O-309-2025, mediante el cual la Sra. Dalianela Redondo Cordero, gerente general de Popular SAFI, invita a participar en la conmemoración del 25 aniversario de historia y crecimiento de Popular SAFI.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a votación el darlo por conocido.

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

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

“Dar por conocido el oficio GG-O-309-2025, mediante el cual la Sra. Dalianela Redondo Cordero, gerente general de Popular SAFI, invita a participar en la conmemoración del 25 aniversario de historia y crecimiento de Popular SAFI”. (530)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos de **información sensible**, 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, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 7

8.2.1.- La Sra. Andrea Castillo Gonzalo, subsecretaria general, adjunta el informe de seguimiento de acuerdos de la Junta Directiva Nacional, con corte al 30 de mayo de 2025. (Ref.: Oficio SJDN-674-2025)

El secretario general Sr. León Blanco para este mes, presenta la siguiente información: hay 53 acciones administrativas que fueron asignadas y atendidas al 100%, hay 30 acuerdos periódicos asignados, de los cuales 29 están atendidos, solo hay uno en proceso y de plazo fijo hay 13 atendidos y 3 en proceso de atención, los cuales procederá a explicar.

El acuerdo periódico es el informe anual de gobierno corporativo.

Los acuerdos de plazo fijo son 3, el informe sobre el crédito de alhajas, un tema del SIG de la Junta Directiva de Asamblea de Accionistas, o sea, todo el SIG completo, y un tema del módulo de gobernanza corporativa.

Distingue que se está unificando toda la información de todos los SIG para cumplir con este acuerdo que está pendiente.

En realidad, tal como se aprecia, está bastante completo, casi cumplido en un 100%, solo esos pendientes que acaba de indicar, pero además, todos tienen un seguimiento de parte de la Administración o de las áreas responsables.

Asimismo, desea destacar que la Comisión de Asuntos Jurídicos, que venía siempre con unos temas pendientes, está completamente al día y tiene todo en orden a este informe, lo cual es bueno destacarlo también.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita al Sr. Navarro Ceciliano que proceda a dar lectura a la propuesta de acuerdo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta:

1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte al 30 de mayo 2025, en cumplimiento del artículo 39 del Reglamento para la organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2.- Instruir a las unidades responsables para que den atención a los acuerdos reportados en proceso en el Informe de seguimiento de acuerdos de la Junta Directiva Nacional, con corte al 30 de mayo 2025.

3. Instruir a la Secretaría General para que realice el cierre del inciso 4 del acuerdo no.81 de la sesión JDN-6077-2024.

4. Instruir a la Secretaría General para que realice el cierre del inciso 2 del acuerdo no.292 de la sesión JDN-6091-2024.

5. Instruir a la Secretaría General para que realice el cierre del inciso 2ª del acuerdo no.884 de la sesión JDN-6135-2024.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a votación la propuesta de acuerdo.

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

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

“1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte al 30 de mayo 2025, en cumplimiento del artículo 39 del Reglamento para la organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2.- Instruir a las unidades responsables para que den atención a los acuerdos reportados en proceso en el Informe de seguimiento de acuerdos de la Junta Directiva Nacional, con corte al 30 de mayo 2025.

3. Instruir a la Secretaría General para que realice el cierre del inciso 4 del acuerdo no.81 de la sesión JDN-6077-2024.

4. Instruir a la Secretaría General para que realice el cierre del inciso 2 del acuerdo no.292 de la sesión JDN-6091-2024.

5. Instruir a la Secretaría General para que realice el cierre del inciso 2ª del acuerdo no.884 de la sesión JDN-6135-2024”.

(531)

(Ref.: Oficio SJDN-674-2025)

ACUERDO FIRME.

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **de información sensible**, 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, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 8

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para aprobación, el Plan de acción correctivo para atender las recomendaciones y hallazgos de los procesos con calificación “mejorable” emitidos en la Carta de Gerencia de la auditoría externa del Banco Popular del año 2024, sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM, realizada por el despacho Crowe Horwath C.R. (Ref.: Acuerdo CCC-11-ACD-139-2025-Art-6)

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

La oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Arguedas Calvo presenta el plan de acción correctivo ajustado para los procesos que están calificados como “mejorables” por la auditoría externa y para atender las recomendaciones.

El fundamento es el acuerdo del Comité Corporativo de Cumplimiento CCC-11-ACD-139-2025-Art-6, donde se solicitó a la Administración emitir la presentación del plan de acción el pasado 9 de mayo. No obstante, este plan de acción fue elaborado pero fue revisado en el Comité Corporativo Ejecutivo.

Hace notar que, para bien, se le hicieron bastantes mejoras y recomendaciones de mejora a todas las áreas que tienen temas asignados por mejorar y, entonces, se realizó esa revisión detallada y luego se ajustó el plan, por eso dice: “plan de acción reajustado”.

Considera importante recordar las 7 recomendaciones específicas, las cuales procede a resumir.

La primera corresponde a implementar los ajustes en la normativa interna para que tanto el desempeño del oficial titular como del oficial adjunto, contengan criterios diferenciados en virtud de ser parte de la segunda línea de defensa.

La segunda recomendación es que todas las evaluaciones del desempeño del oficial y el oficial adjunto, sean realizadas por el órgano de dirección en virtud de la responsabilidad asignada en el punto 7 del CONASSIF 12-21, reglamento.

La siguiente es asegurar que las acciones correctivas, lo que se conoce como planes de mitigación producto de la evaluación de riesgo propio o de las evaluaciones de las nuevas prácticas comerciales o tecnológicas, sean suficientemente discutidas en el órgano de dirección y que, además, haya evidencia de que esas situaciones fueron discutidas y expresadas por los miembros de la Junta Directiva.

También se recomendó modificar el Reglamento de Comités y Comisiones para hubiera una rotación en el Comité Corporativo de Cumplimiento.

Luego, se recomendó evaluar la posibilidad de incorporar personal, ya fuese en la Oficialía de Cumplimiento o mediante capacitación, en el tema de ciencia de datos y analítica de datos. Esa fue la quinta capacitación.

La sexta es dividir el resultado de la evaluación de riesgo propio en los tres delitos que están asociados; entonces, que tengan un riesgo residual para legitimación de capitales, un riesgo residual para financiamiento al terrorismo y uno para el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva. Ellos lo indican como oportunidad de mejora pero está dentro de las recomendaciones.

Y por último, aprovechar la información que se obtiene dentro de los procesos de contratación administrativa para fortalecer la política “Conozca a su Empleado” mediante la relación de casos, con base en riesgo por supuesto, entre colaboradores y proveedores.

Menciona que este plan de acción ya ajustado, revisado por el Comité Corporativo Ejecutivo, contiene 29 actividades que están distribuidas en todas las áreas, que fueron analizadas por la auditoría externa; entonces, por ejemplo, en el punto 10.1 es donde más actividades tienen. El 1.2 es gobernanza y órganos de control, donde hay 3 recomendaciones pero, además, la calificación fue mejorable.

Luego, se tiene el aspecto específico de Oficialía de Cumplimiento, en el artículo 19 del 12-21, específicamente en cuanto a las funciones de la Oficialía de Cumplimiento, con una actividad, porque sólo hay una recomendación, y el proceso de calificación fue aceptable.

Posteriormente se tiene, en el 4.1, la gestión de los riesgos, que contempla 3 actividades, y una recomendación, pero la calificación es aceptable. Por aquí es donde está la separación de los riesgos residuales.

En cuanto a las medidas preventivas de debida diligencia, se tienen 3 puntos: el 5.1, el 5.8 y el 5.9, uno asociado con la debida diligencia, otro con la identificación de personas jurídicas y personas con participación representativa en el capital social, en la Oficialía de Cumplimiento se les llaman “personas que ejercen control”, y las medidas preventivas en relación con los representantes legales y otros autorizados.

Este rubro está compuesto por 4 actividades y tiene 3 hallazgos, en proceso de “mejorable”, no así recomendación.

En el tema de monitoreo y sistemas, se tienen 5 actividades para realizar y el proceso, aunque no tenía recomendación, estaba en calificación mejorable, y el 10.1, que está relacionado con el reclutamiento, selección y conocimiento del personal, básicamente, contempla una recomendación y, además, el proceso está calificado como "mejorable" y hay 8 actividades, para un total de 29 actividades que se realizarán.

Deja el detalle de las personas que están involucradas directamente, como responsables, en la atención del plan de acción, que solamente tienen dos actividades para concluir en el 2026, específicamente las relacionadas con la evaluación de riesgo propio, porque contempla la aplicación de esa metodología, para la evaluación del próximo año.

Cualquier consulta, queda a la orden con todo gusto.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita al Sr. Navarro Ceciliano que proceda a dar lectura a la propuesta de acuerdo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano da lectura a la propuesta de acuerdo:

Aprobar el Plan de acción correctivo para atender las recomendaciones y hallazgos de los procesos con calificación "mejorable" emitidos en la Carta de Gerencia de la auditoría externa del Banco Popular del año 2024, sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM, realizada por el despacho Crowe Horwath C.R.

Lo anterior en atención a lo establecido en el 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 7786.

La directora Sra. González Mora agradece la presentación y menciona que desea hacer énfasis porque la Sra. Arguedas Calvo lo dijo al final y en la presentación no están los plazos de cumplimiento. Solicita que para futuras presentaciones se incluyan por favor.

Indica que se ha puesto como objetivo que salgan de los temas de Cartas de Gerencia durante el periodo que corresponde, o sea, no arrastrar para el 2026 temas relacionados con el 2025, únicamente esas 2 que la Sra. Arguedas Calvo mencionaba que son de aplicación para el 2026.

Entonces, desea aclarar eso y que quede establecido en el acta, porque se está cumpliendo ese objetivo. Agradece el espacio.

La directora Sra. Palomo Leitón comenta que esta semana tienen cargadita a la Sra. Arguedas Calvo, ayer le tocó el Comité Corporativo de Auditoría y hoy le tocó la Junta Directiva Nacional.

Expresa que dentro de las recomendaciones leyó el tema de la rotación del comité por parte de un miembro del órgano de dirección y dice que eso ya fue atendido por el SAES, según le parece.

Solicita le indiquen qué se modificó en ese SAES con respecto de esta recomendación.

Luego, con respecto de la evaluación de desempeño que se menciona sobre el oficial titular y el adjunto, no recuerda en dos años que tiene aquí, haber evaluado a ninguno de los dos, siempre se evalúa al auditor pero no la Oficialía de Cumplimiento. Consulta si en esta recomendación solicitan que se siga evaluando tanto al oficial de Cumplimiento como al oficial adjunto.

No obstante, hace la observación de que el auditor interno siempre está en las sesiones de Junta Directiva y hay una interacción con el auditor; por ende, sería bueno que en esa evaluación, más bien, el Comité Corporativo de Cumplimiento tenga mayor criterio para dar realimentación a la Junta Directiva Nacional. Consulta cuál sería la metodología que se va a implementar en ese sentido.

Por último, se menciona que necesitan un analista de datos. Ve que la propuesta es contratar y ha escuchado a la Sra. Carvajal Vega decir que las soluciones que ella da no significan contratar. Entonces, solicita que haga referencia con respecto de si es que van a mover a alguien que tenga ese conocimiento para la Oficialía de Cumplimiento o si, en efecto, se está dando la aprobación de la plaza.

Por último, le parece lastimoso que siempre les hagan recomendaciones sobre la política "Conozca a su Cliente" y "Conozca a su Colaborador", como que es reincidente esto y cuesta que logren estar en un buen nivel. Esos serían sus comentarios.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega expresa que este es un informe que ella misma trabajó con todas las áreas, es un informe que contenía más de 120 recomendaciones, lo cual los hace absolutamente ineficientes y cuando revisaba las recomendaciones por área, eran recomendaciones demasiado puntuales; por ejemplo: "se elabora el requerimiento al área de Capital Humano", "Capital Humano analiza el requerimiento y lo envía al área de Calidad", "el área de Calidad lo envía, a su vez, al área...", con eso ya tienen 4 recomendaciones. Entonces, al final, esas no son recomendaciones de atención, esos son pasos de un procedimiento.

Entonces, se fueron al fondo, quitaron esa forma tan compleja de hacerlo porque, entonces, la Auditoría dice que son 150 recomendaciones, cuando en realidad son 6 acciones con 150 pasos; entonces, lo modificaron.

Con respecto de los requerimientos, hace notar que había contrataciones externas, había contrataciones de más de 2 o 3 personas, había reincidencias en contrataciones de más de 6 personas en otra área, habían recomendaciones para contratar otras 4; de todo eso salió uno, que es el analista de datos y ese analista de datos debe tener competencias en formación para que forme al personal del Banco.

Igualmente, en otro proceso que se llama Universidad Corporativa, para el otro año solamente hará dos cosas, no más cursos de todo. Un curso de inglés para 400 personas que están de cara al Negocio y un curso de analítica de datos para 500 personas dentro del Banco, sólo eso se impartirá y los van a graduar durante un año por lo menos, pero no se va a ir a ver qué quiere cada área porque eso se difumina; entonces, van en esa línea pero reconoce que fue un proceso muy mejorado, ahora se tienen 29 soluciones, que para el nivel de la Junta Directiva debe traer resultados sobre esas 29, pero se irá con esas 29 y le pide a la gente que le den los planes de acción, que pueden ser 200 acciones, pero serían solamente 29 acciones las que se traen para cumplir con el plan.

Hace notar que es un cambio metodológico y sirvió mucho porque el personal, a través de esas recomendaciones, pedía cantidades infinitas de recursos. Quedó sólo uno de analítica.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano desea reforzar lo que decía la Sra. González Mora en el sentido de la importancia de poner las fechas.

Primero, los felicita porque en el programa hay asignados responsables. Cuando hay temas de este tipo es muy complicado cuanto todo el mundo es responsable y nadie es responsable. Entonces, más allá de la secuencia de las flechitas, para una próxima sesión sí vale mucho la pena asignar los responsables.

Distingue que la Gerencia y las Subgerencias, además de esta Junta Directiva, son responsables, pero cuestiona quién es el encargado del proceso y la oportunidad de mejora, y la fecha. Eso les permitirá cumplir en tiempo y en forma los procesos.

Agradece mucho que la Sra. Carvajal Vega haya clarificado porque es un tema de todos, cuando se escucha que la gerente se metió con esto también a revisarlo, entienden la importancia que desde la Alta Gerencia se le está dando para atender las oportunidades de mejora, y también agregarlas por grupo, porque recuerda que el informe era sumamente extenso. Desea hacer referencia al tema.

La directora Sra. González Mora desea clarificar en el acta y en línea con lo que acaba de mencionar el Sr. Navarro Ceciliano, que para esta auditoría se aplicó un nuevo procedimiento, cuya sigla es SAES, que incluía más de 100 preguntas, por esa razón la carta salió tan voluminosa.

No quisiera que quede establecido aquí que la Carta de Gerencia fue desastrosa porque tienen cientos de observaciones, fue como resultado de un procedimiento muy detallado e incluso está en revisión por parte del regulador porque reitera que se está estrenando.

Le parece importante que quede claro en el acta.

La oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Arguedas Calvo con la finalidad de responder a la Sra. Palomo Leitón y complementando lo dicho por la Sra. González Mora, explica que el SAES es un Sistema de Auditorías Externas para estos riesgos, que está establecido en la Sugef, lo están estrenando y por eso, de un informe de 29 o 30 páginas, pasan a uno de 114.

Es importante decir que eran 7 recomendaciones y 4 o 5 áreas en estado mejorable.

En el SAES lo que hicieron con respecto de la recomendación de cambiar la rotación, es que desde noviembre eso se había resuelto; entonces, cuando ellos subieron el informe en SAES les respondieron que ese punto ya estaba atendido mediante la modificación al nuevo reglamento que fue publicado desde noviembre; entonces, esa recomendación quedó atendida.

Sobre la evaluación del oficial titular y el oficial adjunto, lo que se propone es mejorar los indicadores, llevar ambos al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, y que, a su vez, tanto los indicadores como la evaluación, sean aprobados por los miembros de la Junta Directiva Nacional.

Sobre la analítica de datos, la Sra. Carvajal Vega comentó que será una persona que brindará capacitación a todos y con respecto de las observaciones de la política "Conozca a su Cliente", están trabajando en hacer procesos de control semanales, no mensuales, para que esto les ayude.

También esperan que los cambios efectuados en el sistema, que se redujo a 16 campos para completar en personas físicas, y los demás de autocompletan, que les ayuden a mejorar el resultado para el próximo año.

Y con respecto de la política "Conozca a su Empleado", en realidad ellos quieren una herramienta en la que puedan hacer análisis sobre los colaboradores en virtud de la información que capturan cada año y se está trabajando en eso también con las herramientas que ya tienen en el Banco, como el *Power Apps*, etc.

Cualquier otra consulta, queda a la orden.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a votación la propuesta de acuerdo.

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

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

"Aprobar el Plan de acción correctivo para atender las recomendaciones y hallazgos de los procesos con calificación "mejorable" emitidos en la Carta de Gerencia de la auditoría externa del Banco Popular del año 2024, sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM, realizada por el despacho Crowe Horwath C.R.

Lo anterior en atención a lo establecido en el 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 7786". (532)
(Ref.: Acuerdo CCC-11-ACD-139-2025-Art-6)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **siete horas con cuarenta y un minutos**, finaliza su participación virtual la oficial adjunta de Cumplimiento Sra. Laura Arguedas Calvo e inician su participación virtual el director general de Banca Social Sr. Marlon Valverde Castro y la asistente de la Dirección General de Banca Social Sra. Paula Sojo Morales.

ARTÍCULO 9

8.3.2.- La Comisión de Pautas y Banca Social remite, para aprobación, el Informe de la gestión realizada por la Dirección General de Banca Social correspondiente al 31 de marzo del 2025. Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6022-ACD-848-ART-7-2023. (Ref.: Acuerdo CPBS-9-ACD-61-2025-Art-5)

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega indica que es un informe a marzo y escuchando las consideraciones planteadas por esta Junta Directiva la semana anterior, de traer informes con bastante tiempo, hace notar que este es un informe a marzo.

El Sr. Valverde Castro presentará la fotografía a marzo y una filmina de la fotografía a hoy de los grandes retos que presentaban en marzo con respecto de algunas carteras importantes.

Por ende, desea dejarles claro que esa es la dinámica, trae la información a marzo, tal como dice el informe, y viene la actualización de cada uno de los programas que tenían brecha en el mes de marzo.

El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro menciona que el informe está relativamente largo pero hará la exposición lo más ejecutiva posible.

Este informe atiende cuatro acuerdos, se deja la evidencia del cumplimiento de los diferentes informes que se han solicitado. Además, en la estructura del informe se habla de las diferentes actividades de promoción y divulgación, que en este caso lo dejó de último.

Se habla de los productos del área de Bienestar, de los productos de vivienda social, de Pignoración, del modelo de atención integral de las organizaciones sociales y otras actividades de gestión que se realizan en el área de Banca Social.

Siempre se da inicio por la disponibilidad de los Fondos Especiales, que es importante informarlo. Con cierre al 31 de marzo contaban con ₡14.930 millones para los fondos de crédito, bajo las disponibilidades en los tres programas de crédito.

Disponibilidades Fondos Especiales

Datos al 31 de marzo 2025

Fondos de crédito, en millones de colones

| Fondo | Disponibilidad | Recuperación estimada | Proyección Colocación | Resultado neto |
|----------------|----------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| FEVI | 3,564 | 873 | 5.500 | -1,063 |
| FEDE | 3.877 | 538 | 2.300 | 2.115 |
| BP Bienestar | 7.489 | 361 | 6.000 | 1.850 |
| Totales | 14.930 | 1.772 | 13.800 | 2.902 |

Fondos de avales, en millones de colones

| Fondo | Patrimonio | Crédito movilizado | Riesgo vivo | Nivel de apalancamiento |
|-------|------------|--------------------|-------------|-------------------------|
| FAE | 7.577 | 77.949 | 12.792 | 1.68 |

Hace notar la recuperación para lo que resta del año, de ₡1.772 millones, y se proyectan ₡13.800 millones en colocación; por lo tanto, están estimando, al cierre del año, si estas colocaciones se cumplen, contar con un saldo de ₡2.902 millones.

También se informa cómo está el fondo de Avalos Especiales. Recuerda que el patrimonio, al cierre del 31 de marzo, eran ₡7.500 millones. Con el ingreso de las nuevas utilidades, que se verán en el próximo informe, ya este patrimonio rondará los ₡10.000 millones.

Aclara que con este patrimonio, al 31 de marzo, se logró movilizar un crédito de casi ₡78.000 millones, un riesgo vivo de ₡12.792 millones; por lo tanto, les genera un apalancamiento del 1,68%, lo cual evidencia que el nivel de apalancamiento está sano y ahora que van a incrementar el patrimonio, pues eso ayudará a que este nivel de apalancamiento sea aún mejor.

Procederá a explicar cada uno de los productos. Al 31 de marzo presentan los resultados del producto FEVI:



Explica que en ese momento tenían 13 operaciones, por un monto de ₡700 millones, beneficiando a 42 familias. Presenta la distribución por provincia y, además, por género, dado que en ese momento se apoyó a más mujeres.

Adicionalmente, se les solicitó también que incorporaran los datos acumulados, porque es muy importante ver claramente la gestión del trimestre, pero también ver cuánto se viene impactando en el acumulado.

Hace la observación de que este fondo ha impactado en ₡55.45 millones, 1.550 soluciones y más de 5.000 personas se han visto beneficiadas.

Argumenta que del lado derecho se incorporan algunos indicadores importantes: una cartera bastante controlada a nivel de la mora; inventarios, que en ese momento se manejaban casi ₡700 millones, y el alcance de la meta anual era un 13%. Como era un cuatrimestre, lo lógico es que debía estar al 25%.

Indica que Comisión de Pautas y Banca Social, en conjunto con la Gerencia General Corporativa, empezaron a trabajar algunos planes de acción, e informa que ya a la fecha, al 7 de junio, se tienen ₡1.900 millones colocados, que representa un promedio de 35 familias ya beneficiadas y hay varios planes de acción que se han venido trabajando.

Lo anterior es algo que se tiene en análisis, pero también lo más importante es que ya hoy se trabaja de una manera muy cercana con la Subgerencia General de Negocios, revisando los inventarios de cada una de las oficinas para definir, de los inventarios que tienen, cuáles son aquellos clientes que aplican para FEVI.

Asegura que la recuperación ha sido bastante buena, ₡1.900 millones, de una meta de ₡5.500 millones. Aún falta un poco pero la recuperación que tuvieron en los últimos dos meses es muy importante, de ₡700 millones, fueron ₡1.200 millones que se colocaron en menos de dos meses. Eso para la cartera FEVI.

En el caso de la cartera del Fondo de Desarrollo Especial, recuerda que este fondo lo tienen dividido en 3 grandes grupos: el microcrédito asociativo, que fue el crédito que se aprobó el año pasado para llegar a las bases gremiales; el FEDE de Segundo Piso, que se ha mantenido, y el FEDE Directo, el cual fue un producto que cerraron y explica que lo cerraron porque es un producto que compete directamente con los fondos del Fodemipyme y con los fondos que posee el Banco Popular.

Lo que sucede es que, en este momento, el FEDE Directo lo tienen en reconstrucción todavía para identificar, específicamente, a qué población le van a llegar.

Argumenta que en aquel momento ya habían desembolsado 8 operaciones pequeñas, porque eran de crédito asociativo, y esto benefició principalmente a mujeres, en un 75%. Este fondo, en el acumulado, tiene más de ₡12.000 millones en colocación y ha beneficiado a más de 3.500 personas.

Importante hacer notar que, en este fondo, la mora al 31 de marzo era de cero y en los inventarios, este fondo sí posee más de ₡2.000 millones. Hay 3 clientes importantes de segundo piso que se están madurando, que están en este momento en análisis y que muy probablemente se van a concretar en los siguientes meses; pero comentaba, que es lo más importante, que este es un producto que está en redefinición para que el producto directamente se utilice en organizaciones con alto impacto en las diferentes comunidades y que, evidentemente, no vaya a competir con el crédito Fodemipyme, ni con los fondos del Banco Popular.

Distingue que continuará con el producto de BP Bienestar, donde solo tiene buenísimas noticias.

Al 31 de marzo, el fondo ya estaba en un 36% de alcance, ya habían colocado más de ₡2.000 millones y, a hoy, la colocación ha sido muy buena, todavía más. Tienen colocados ₡5.720 millones, es casi la meta que tenían para el año pero esto lo han logrado gracias a una sinergia con las oficinas, pero también porque han venido revisando el producto y le han quitado algunas amarras que estaban impidiendo que muchas personas sobreendeudadas no pudieran entrar.

Entonces, esto ha beneficiado muchísimo y motivado a que más y más clientes puedan ingresar. Al cierre de marzo eran 104 operaciones, pero a la fecha ya se tienen más de 170 operaciones. Ya indicó que eran más de ₡5.700 millones.

Por género, acá están apoyando más a las mujeres, igualmente presenta una distribución por provincia y en la historia, por lo menos al 31 de marzo, se han colocado en este fondo más de ₡25.000 millones y algo muy importante para este fondo es que la mora está bastante controlada a pesar de que saben que es una población que, por su situación, podría pensarse que es de alto riesgo.

Pasa a referirse a los fondos de avales especiales, específicamente al FAE. Recuerda que dentro del programa FAE existen seis programas activos: Reactiva Turismo, FAVI, Agro Cadenas, Prestamito y un producto trabajado en conjunto con Coopealianza, el cual se ha mantenido con las mismas características del año anterior.

Con el fin de ofrecer un breve resumen al 31 de marzo, informa que este fondo alcanzó ya el 52 % de la meta, lo cual representa más de 3.600 millones movilizados de una meta de 7.000 millones. Rápidamente se presentan los datos por programa.

En el programa FAVI, se han aprobado 45 operaciones. En total, FAVI ha aprobado 85 operaciones por un monto superior a los 5.000 millones de colones. Se muestra la distribución por provincia y se resalta nuevamente que, al igual que en otros programas, se otorga un énfasis especial al enfoque de género, con un apoyo prioritario a mujeres.

Este programa ha otorgado 1.628 avales, ha movilizado más de 68.000 millones y ha beneficiado a 5.286 familias. En lo que respecta al programa Reactiva, se indica que ha resultado ser un producto exitoso desde su lanzamiento el año anterior. Al 31 de marzo se contabilizan 96 operaciones; sin embargo, a la fecha actual ya se han ejecutado 164 operaciones por un monto de 756 millones de colones, lo que implica que la colocación se ha duplicado en solo dos meses.

Al cierre de marzo, se presentan los indicadores de impacto: 312 personas beneficiadas. Se señala que la provincia de Guanacaste continúa liderando en términos de cobertura. En este programa, el enfoque de género es equitativo: 49 % mujeres y 51 % hombres. En el acumulado, se han movilizado más de 2.500 millones de colones, beneficiando a 1.877 personas.

Respecto al tema de morosidad, se registra un indicador del 3,93 %. Este programa contempla una pérdida esperada algo mayor, razón por la cual las condiciones y parámetros establecidos permiten alcanzar estos niveles de gestión de riesgo.

En cuanto al programa de turismo, se indica que se desarrolla en coordinación con el ICT. Actualmente, se encuentra en proceso de redimensionamiento debido a la escasa cantidad de clientes captados en lo que va del año. Se observa que el sector turístico enfrenta una dinámica estacional, en la cual los principales empresarios se concentran en los picos de visitación y ocupación.

Según lo indicado por el propio sector y por el ICT, se espera una disminución en la demanda. No obstante, se informa que ya se dispone de inventarios por más de 500 millones de colones, los cuales se impulsan mediante distintas actividades. La morosidad de este programa se ha mantenido en niveles adecuados.

La distribución en este sector muestra una mayor participación masculina, dado que la agricultura es un área predominantemente ocupada por hombres. Esto se refleja en los datos: el 64 % de los beneficiarios son hombres. Este producto, que cumple un año de operación a mediados de año, ha otorgado 86 avales, ha movilizado 1.717 millones de colones y ha beneficiado a más de 280 personas. Además, presenta una morosidad bastante controlada, lo cual refleja una buena salud financiera del programa.

Aunque se trata de créditos de montos reducidos, los indicadores de impacto señalan a 231 personas beneficiadas, principalmente en la provincia de San José, con un 55 % de participación femenina. La morosidad mayor a 90 días en este programa es un poco más alta; sin embargo, se recuerda que la pérdida esperada desde su concepción era del 40 %, por lo que se considera que los niveles actuales siguen siendo manejables y dentro de lo previsto.

En resumen, con todos estos programas se ha logrado movilizar más de 3646 millones de colones, lo que representa un cumplimiento significativo de las metas establecidas.

En el área de bonos de vivienda, al cierre del primer trimestre ya se han emitido 164 operaciones. Se recuerda que actualmente se cuenta con un equipo reforzado de manera temporal, lo cual ha contribuido significativamente a la colocación de bonos. A la fecha, el BANHVI ha otorgado más de 2 594 millones de colones en bonos, lo que ha potenciado en crédito para el banco más de 2.000 millones de colones durante el primer trimestre, sumando un total de 4.614 millones de colones.

Se presenta la distribución por provincia, donde se evidencia la presencia en todo el territorio nacional. Asimismo, este programa incorpora un enfoque de apoyo a mujeres líderes de hogar. A través de este producto se han canalizado más de 33.000 millones de colones en beneficio de 1.117 soluciones habitacionales, lo que impacta positivamente a más de 3.600 personas.

Se menciona que, en atención a una solicitud de la Comisión de Pautas, se ha presentado también información sobre proyecciones e inventarios. Actualmente, se cuenta con una cantidad significativa de proyectos en inventario. Se aclara que existe una competencia con el BANHVI en cuanto a cuál operador presenta más proyectos, ya que, en función de esta cantidad, se asignan los presupuestos que el Ministerio de Hacienda transfiere al BANHVI, y este a su vez redistribuye.

En revisiones recientes realizadas por Auditoría y Control Interno, se destaca que hace más de dos años el Banco era la operadora número 12 en el ranking. Sin embargo, gracias al trabajo conjunto del equipo, en la actualidad ha escalado al puesto número cuatro, lo que representa una mejora sustancial en su posicionamiento.

Seguidamente, se aborda el tema de pignoración, en el cual también se presentan resultados positivos. A la fecha, se contabilizan 590 operaciones que han beneficiado al mismo número de personas, principalmente en San José, donde se ubica el Centro de Crédito sobre Alhajas. El 70 % de los beneficiarios son mujeres, lo que confirma la tendencia de mayor participación femenina.

A la fecha del 7 de junio, ya se han ejecutado 1.087 operaciones, con una colocación total de 1.245 millones de colones. Se evidencia que la decisión de trasladar este producto a la sede Catedral, en el centro de San José, ha tenido un impacto positivo en los niveles de colocación. La cartera mantiene indicadores financieros saludables, con una estacionalidad del 27 %, lo cual se considera muy positivo.

Se proyecta que, al finalizar el año, este producto podría alcanzar montos de colocación superiores a los registrados hace ocho o nueve años. Además, se indica que pronto estará disponible el informe financiero solicitado, donde se demuestra una mejora significativa en la rentabilidad de este producto.

En cuanto a la estrategia de organizaciones sociales, se informa que se han atendido 111 organizaciones, de las cuales 12 son nuevas incorporaciones en el presente año. Un avance relevante es la inclusión del microcrédito asociativo, que permite ofrecer soluciones crediticias a los integrantes de estas organizaciones. Gracias al trabajo del equipo, se han movilizado casi 2.000 millones de colones en crédito y se han entregado más de 3.176 productos financieros a personas agremiadas.

La estrategia continúa mediante alianzas estratégicas con instituciones académicas, así como la elaboración de planes de mercadeo y estrategias de comercialización que buscan apoyar la mejora administrativa de estas organizaciones.

A la misma fecha, la institución ha participado en dos ferias importantes, aprovechando estos espacios para fortalecer la presencia institucional y generar oportunidades de negocio y vinculación con actores estratégicos.

Respecto a las cuentas mujer, que es como se denomina este producto, al 31 de marzo ya se registra un saldo superior a los 35 millones de colones. Dado que este constituye el primer informe del programa, ese es el dato disponible hasta esa fecha. Sin embargo, se indica que en adelante el informe se enriquecerá con información adicional, como datos sobre seguros, créditos y otros productos que se desarrollan gracias a esta iniciativa.

Además, se ha elaborado un plan de mercadeo en conjunto con el área de Promoción, el cual se considera de gran relevancia. Esta diapositiva se utiliza para señalar el avance integral del ecosistema de Banca Social, una de las iniciativas priorizadas, la cual ya ha sido finalizada y aprobada por el Comité Corporativo.

En la parte final del informe, se destacan algunas de las actividades realizadas por el equipo de Banca Social durante el primer trimestre, las cuales han sido comunicadas a través del boletín corporativo. Por ejemplo, en la zona de Corredores de Puntarenas, se apoya a más de 20 jefas de hogar mediante capacitación en educación financiera y empresarial. En Limón, se brinda apoyo a 30 mujeres empresarias con proyectos productivos.

Finalmente, se participa en la Tercera Feria de Economía Social, realizada en San Pedro, donde, a través de CANAES, se atendieron a más de 100 organizaciones en un solo día.

Como ejemplo concreto del impacto generado, se mencionan casos de familias apoyadas en La Virgen de Sarapiquí, a quienes se ha facilitado el acceso a una vivienda digna.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja consulta qué han hecho en temas de divulgación con las áreas de Mercadeo o Comunicación; esto aparte de la presentación del producto de BP Comunal.

Le parece que hay un gran desconocimiento de los productos institucionales, cree que deberían tener una política de información bien focalizada y conocer los sectores a los que quiere llegarse.

Añade que estos productos son desconocidos masivamente, aunque se conocen individualmente, y plantea que podrían llegar a más volumen anualmente hasta que colapse el departamento y las sucursales que colocan productos. Desea saber lo anterior para el caso del BP Comunal.

Enfatiza en que el Banco conoce la retórica de los sectores, pero no hace verdaderamente algo puntual. Especifica al comunismo, deben estar claros que tienen cuotas fijas en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, además, son los únicos que no hacen negocios por pertenecer a un segmento de trabajadores.

Es decir, son los grandes voluntarios a quienes entusiasma cualquier situación que implique un servicio a sus agremiados, asociación por asociación, unión distrital y unión cantonal.

Avisa que para la próxima solicitarán un plan de mercadeo en cada uno de los productos para analizar si es cierto que está haciéndose. Manifiesta tenerle mucha esperanza a este BP Comunal porque toca al sector más pobre entre los sectores. Afirma que este sector no produce nada, nada es para ellos, no tienen dietas, estímulos, pero viven buscando algo para su organización.

En lo personal, le llega mucho que la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega y su equipo hayan creado un producto similar. Además, la forma en la que se expuso es muy loable, entendiendo que la población siempre va a diferentes velocidades.

Cita a los BP comunales como puntos de pago y comenta que en temas de vivienda el Banco está haciendo un trabajo en la zona indígena que lo impresiona. Siempre hace el gran esfuerzo de ir, no solo por representar al Banco, sino porque le da una gran satisfacción a pesar de que no es promotor del sector indígena y no ha convivido mucho con ellos.

Hace hincapié en el impacto de Banco, reitera que le impresiona, le gusta, porque, además, son escudos de protección y cumplen con una de las poblaciones más débiles.

Plantea que podrían ir más allá con ellos, enseñándoles los pequeños productos y comenta que se impacta más con las mujeres porque son las que trabajan en el sector indígena y así lo ha visto.

Comenta que hay una gran cantidad de mujeres indígenas jefas de hogar, entonces, el que el Banco le dé la casa a ella, gracias a la promoción del Banco, pues le impresiona porque son muy vulnerables y pertenecen a sectores donde no hay caminos, luz eléctrica, agua potable, pero se le instalan gracias a la ley que lo permite.

Señala el mercadeo en los BP Comunal y se pregunta cómo puede hacer esta institución para llevarle a las asociaciones de desarrollo y a las mujeres indígenas otros productos ligados al tema de la vivienda.

Precisa que hay mujeres indígenas preparadas que manejan bien su grupito de emprendimiento, la idea es que vaya el paquetito en conjunto y confirma que ha puesto como ejemplo ese segmento, pero también deben considerar el segmento de los 40 barrios más pobres de San José.

Ciertamente existen culturas diferentes, pero necesidades iguales o peores; afirma que deben ser valientes e incursionar ahí. Le parece que no están donde quieren, pero, como lo dijo la Sra. Palomo Leitón, están mejor a como estaban y eso es un gran logro.

La directora Sra. González Mora agradece la presentación y propone que para próximos informes se incluya la estrategia general que se tiene para cada segmento de interés, cree que eso sería una información muy valiosa para esta Junta Directiva Nacional.

Pasa al segundo tema, pide ver números de tipo financiero y explica que, si bien todos tienen claro que este tema es de Banca Social, que el principal interés del Banco es impactar en ciertos sectores de interés, cree que es importante que los informes trimestrales incluyan datos de tipo financiero por programa para que este Órgano Director tenga claro cómo se están utilizando todos los recursos.

Especifica que los datos abarcarían información sobre cuánto le cuesta al Banco fondear esto, qué tasas de interés manejan y así obtener una idea del margen.

Solicita lo anterior porque estos fondos también crecen por el efecto multiplicador que se genera con las recuperaciones y los intereses que se crean. Obviamente, es banca social y no se esperaría un margen de rentabilidad similar al Banco, pero sí un buen uso de los recursos con al menos un margen pequeño o un punto de equilibrio mientras se cumpla con el objetivo social. Destaca también las colocaciones contra los recursos disponibles, datos de cancelación, etc.

Observa que el informe sí incluye el número de operaciones, los beneficiarios y la mora, que es bien importante también.

Finalmente, cree que es importantísimo que para cada programa venga un análisis financiero con, al menos, los datos que mencionó y cualquier otro de interés para los señores directores.

Agradece el espacio.

La directora Sra. González Cordero saluda al Sr. Valverde Castro, espera que venga con muchas ideas nuevas sobre economía social, afirma que algunos de los programas se ven bien, sin embargo, la colocación total no es la que se desearía y en esto coincide con el señor presidente.

Hace énfasis en los bonos de vivienda, cuenta el caso específico de una señora, obviamente, humilde que se aproximó a la sucursal porque quería comprar un pequeño lote que se lo vendían en el precio que se venden los lotecitos de bono de vivienda.

Amplía que no existió la explicación adecuada de parte de la sucursal, no se le dio la ayuda adecuada, al final, la señora se fue y la agarraron estas pequeñas empresas que están por todo el país, que le tramitan los bonos a la gente porque, obviamente, el querer comprar un lote individual no está dentro de los proyectos que incluyen lotes que sí son los que llegan fáciles y los que inflan los números.

Estima que no fue el Sr. Valverde Castro quien mejoró de la posición 12 a la posición cuatro, simplemente, una cantidad grande de operadoras de bonos de vivienda ya no están, así, se mejora por menos cantidad de operadores de bonos de vivienda.

Le da pena ver en este informe 162 casos colocados, encuentra la razón en el caso recién citado y confirma que estas empresitas se aprovechan de la gente porque las instituciones están siendo complicadas para colocar bonos de vivienda y no están impactando a esta clase social.

Aprovecha para comentar que al transitar por la Ruta Uno, hacia arriba del Restaurante Manolos, es posible ver que están diseminándose nuevamente los tugurios y estima que cuando un país vuelve a tener tugurios es porque no están impactando en vivienda.

Afirma que las organizaciones sociales se impactan, se benefician de foros y especifica a CANAES, CENECOP, pero vivienda, sobre todo bonos de vivienda, necesitan mercadearse, requieren controles financieros muy adecuados, pero, sobre todo, necesita que la gente que está en sucursales colocando y saben darle a la persona que se aproxima para buscar el crédito, una atención adecuada.

Reitera que la cantidad de 162 en colocación, verdaderamente le dan pena y es lo que tenía que decir de este el informe.

Finaliza, señalando que sí está muy bien estructurado, se ve mucho mejor a como lo tomaron, pero sí le hace falta ese empuje para impactar de verdad.

La directora Sra. Palomo Leitón comenta que de los informes anteriores que se presentaron a este reporte, hay un cambio muy grande y sobre todo ve la cantidad de programas, aunque, reconoce que la cantidad no dice la calidad necesariamente. Dice esto haciendo eco de lo señalado por la directora Sra. González Cordero.

Retoma las palabras de esta última y aclara que es el mal que siempre repiten: la primera línea bloquea la gestión de todo lo bonito que presenta la Banca Social porque terminan diciendo que no aplica o duran dos meses en colocar.

Confirma que es un cáncer que tienen y que seguramente le tocará corregir al subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez.

Reconoce que desde que vio el informe le llamó la atención la cantidad de programas e impacto que están generando. Señala que, en épocas de crisis, la referencia social de un banco como este está en su fortaleza y es esta la que hará que la gente lo vuelva a ver en tiempos de crisis. Indica que, por ello, no le tiene miedo a la crisis en este Banco porque confirma que serán el sostén y el apoyo a la población.

Así que, definitivamente, pide no dejar la información expuesta para un boletín interno, le desespera ver que siempre es el boletín interno y recomienda hacer más *publicity* para este tema. Espera que el Sr. Fernando Rojas les colabore en lo que pueda.

Especifica también el Programa de Turismo en el que ya se han colocado ₡1.200 millones y donde la población mayoritaria está constituida por mujeres. Pregunta cuáles son las zonas en las que están impactando en turismo ya que no lo vio en el informe.

Finalmente, felicita a la Banca Social, sabe que la Sra. Karla Miranda los ha apoyado y espera que eso colabore más en la proyección solicitada por la directora Sra. González Cordero.

La directora Sra. Solano Brenes desea hablar del trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social, anota que este es un informe que se ve en esa Comisión, al que le aporta y que se le recomienda.

Afirma que tienen claro que todos los programas deben ser sostenibles y no pueden abrir un programa sin que no sea sostenible en el tiempo, además, en Banca Social hablan de sostenibilidad, no de rentabilidad, porque ese es un tema importante.

En otro orden de ideas, confirma que en la etapa mercadeo han tratado de dar a conocer y mejorar la sensibilidad del empleado hacia los productos de la Banca Social; reconoce que cuesta y la única forma de medirlo es monitorear la colocación de los productos y sensibilizarlo.

Confirma que mejoró el catálogo de productos, se hizo un catálogo mucho más fácil para que la gente lo conozca, es más manejable.

Además, entre las últimas tareas que ha tenido la Comisión de Pautas y Banca Social está el análisis de los convenios. Amplía que esto último es importante porque trabajan con organizaciones, con convenios y en oportunidades, aunque, comenta que la gente hace convenios, pero no los explota o quedan en el tiempo. Confirma que sí trabajan en varios niveles de la mano con Banca Social y con Fodemypime.

Adicionalmente, trabajan la promoción e identificación de los diferentes actores, destaca a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que esta tenga mayor conocimiento, un poco más de identificación y mayor sensibilidad para la colocación de sus productos dentro de sus agremiados.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja retoma lo indicado por las Sras. González Cordero y Palomo Leitón, porque le parece que están concatenadas. Primero, en temas de bonos de vivienda, efectivamente, son apenas uno de los actores y dependen de lo que les dé o no el BANHVI y qué tanto ejecute.

En el segmento de bonos de vivienda, que corresponde a la aplicación de recursos que no son del Banco, esta institución está entre los mejores operadores del momento.

Afirma que la Sra. González Cordero tiene razón en cuanto a la realidad los "zopilotes de vivienda", porque, efectivamente, hay un aspecto que falla y es lo que dijo la Sra. Palomo Leitón y aprovecha para avisar que le pedirán esto en la próxima al Sr. Mario Roa.

Adicionalmente, desea saber qué control tiene el Sr. Roa Gutiérrez sobre la primera línea de defensa para que la ventanilla no rechace a la gente que viene a preguntar por estos productos y recuerda que han dicho, como política del Banco, que no tolerarán más tal situación en esa primera línea de defensa.

Añade, les guste o no les guste, que no puede crear una estructura para cada uno de los productos que tiene el Banco; esta institución posee diferentes productos, como debe tenerlos por su naturaleza, pero esa misma estructura debe recetarlos, recibirlos y aplicarlos.

Le solicita al Sr. Valverde Castro, para la próxima ocasión, una estadística de su gente, de estos productos y anota que la pregunta de la Sra. González Cordero sobre la ganancia, es muy atinada.

A esto le agrega el comentario de la directora Sra. Solano Brenes, sobre la sostenibilidad y no rentabilidad; tiene una gran confianza y también entiende a la Sra. González Mora quien pide mostrarlo. Precisa que no se está donando ni regalando nada de este producto y refuerza la idea de que los diferentes estratos deben calificar y ser sostenibles en el tiempo.

Considera que todo parte de una recuperación de la cultura, además, observa a siete directores que hablan de la importancia de este producto y cada vez que se les ataca, lo ponen de escudo, pero esto no lo entienden las agencias tampoco las fuerzas de venta en la primera línea de defensa.

Hace hincapié en que es un proceso, pero tampoco se les dará mucho tiempo para que se convenzan y enfatiza en que eso es trabajo de la primera línea de defensa y quien primeramente debe interiorizarlo es el Sr. Valverde Castro en su segmento y que así lo haga cumplir.

Afirma que las intervenciones de los directores fueron muy atinadas y estima que el día que pierdan este escudo, ese día perderán el 0,25%, cualquier aspecto preferencial o diferenciado que tengan en el segmento y se volverían absolutamente vulnerables.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega comenta que la estrategia de la Banca Social cambió radicalmente desde el año pasado, han hecho eco de las pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, aunque, reconoce que se habla de temas muy abstractos, como la inclusión financiera, apoyo en las comunidades, acceso al crédito para las mujeres y acceso a una vivienda digna, entre otros.

Explica que han dividido la estrategia en varios segmentos, una estrategia dirigida al sector comunal que podrían ser los puntos BP porque requieren también recursos. Amplía que podrían recibir algún grado de comisiones y esas comisiones, por supuesto, derogarlas en sus comunidades.

Reporta que recientemente organizaron un evento sobre puntos BP, se les plantearon 10 perfiles, hay perfiles que reconocieron no sentirse preparados y deseaban madurar la idea.

Informa que el Sr. Valverde Castro anda en carrera por todo el país para buscar puntos BP del sector comunal y esto es muy importante porque desean tener una base de, por lo menos, 20 para analizar cómo les empieza a ir esta materia, también en temas de cumplimiento de la Ley 7786, en materia de referidos de crédito y otros.

Confirma una gran colocación en cada una de las oficinas, porque esto sí se mueve dentro de las oficinas.

Las oficinas lo han aceptado muy bien porque combinan su crédito normal con un proyecto de Banca Social. En esa línea van creciendo bien, cree que estos datos crecerán en el tiempo, están hablando de que el resultado es a seis meses de cada uno de los proyectos e imagina que al cumplir un año o dos, será bastante exponencial.

Con respecto a los productos FEVI, de enero a febrero tuvieron un problema porque hubo un planteamiento interno de si la colocación de la meta se sumaba o no y explica que cuando una sucursal dice que no le suma en la meta, pues no entra.

Reconoce que el subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez hizo un gran trabajo para incorporarlo dentro de la meta como una obligación y ya están teniendo casos desde las sucursales, pero, además, de la compra de Coopeservidores, identificaron algunas propiedades y algunos proyectos relacionados con la elegibilidad de Banca Social y los pasarán a la cartera de Banca Social.

En conclusión, este es un proyecto nuevo, la Junta Directiva está ante el reflejo de un proyecto que tiene menos de un año de operación y consideran que irá creciendo en el tiempo.

Aprovecha para recordar que múltiples estudios han hablado de que la inclusión financiera no tiene que ver con la tasa, sino con el acceso, por consiguiente, han sido muy prudentes en manejar los indicadores de pérdida esperada y cobrar lo que debe cobrarse, porque están hablando de que la Banca Social debe ser sostenible en el tiempo y para eso se cobra una comisión que llega a un fondo y están tratando de ver en qué otros segmentos incorporan.

Aprovecha el uso de la palabra para recordar un segmento que piensa que lo tienen medio abandonado y es el de las personas jóvenes que tienen *startups* y proyectos que quieren emprender. En el país no existe nadie que esté haciendo eso y solo la banca para el desarrollo tiene algo.

Menciona también el segmento de mujeres para carreras STEM, afirma que tienen tres proyectos que lanzarán en el 2026, también y el de economía naranja relacionado con la propiedad intelectual de todo el sector cultura.

Amplía que al hablar de cultura no se refieren solo al que canta, al de la poesía, también se refieren a personas jóvenes que están creando proyectos en materia audiovisual, que tienen empresas que venden *software*, juegos, *apps*. Esta es una gran industria del sector joven, por consiguiente, están incursionando en estos nuevos tres productos.

Finalmente, hace referencia a los indicadores de impacto que tocan mucho a la zona rural y no solo se concentran solo en San José. Menciona proyectos que están trabajando en materia de turismo para pequeños empresarios turísticos y del sector agropecuario, que están encadenados y tienen una cadena dentro de su producción.

Cree que todo lo anterior obedece a las pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y a lo que les ha solicitado esta Junta Directiva Nacional en materia social.

En cuanto al tema del mercadeo, la mitad de este primer año han tenido vallas por todo el país donde se habla sobre los impactos de Banca Social, más de 14 vallas que incorporan, inclusive, el tema de Coopeservidores. Asimismo, menciona el Gol Social del Banco Popular en cada partido, dice que han posicionado el tema del banco social y seguirán haciéndolo y cada vez que hay un evento lo procesan por todas las plataformas digitales.

Avisa que el 11 de julio será el gran evento de sostenibilidad y estos números van a ser ampliamente divulgados. Por supuesto, espera que este Órgano Director los acompañen en ese informe, tratan de traer a todas las autoridades políticas del país para que conozcan estos indicadores en el evento GRI.

Recuerda que lo organizan por segundo año, pero en esta ocasión sí van con indicadores realmente de impacto social gracias a la labor que ha hecho todo el equipo de la Banca Social.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja avisa que refutará dos temas planteados por la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega, aunque, primeramente, reconoce estar de acuerdo en que antes de promocionar e impactar con los productos, debían clarificarse muy bien las reglas del juego y a eso se refieren las señoras directoras González Mora y González Cordero. Está claro en que empiezan de una forma ordenada y clara en cada uno de los productos.

Ahora bien, refuta que no lo convence la primera línea de defensa, precisa que entre menos se les exija, menos dan; tratan mal a este segmento y no lo reciben. Es por esto, que desea una estadística permanente sobre cómo evoluciona.

Recuerda que dijo que deben cambiar la cultura para saber que se ofrecen múltiples productos y afirma que se trata de ofrecer sin miedo.

Ahora, se refiere a lo que señaló la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega sobre el hecho de que no estaba contemplado antes y avisa que ese no es su problema. Si no se tenía contemplado dentro de las metas de las oficinas, pues, reitera, no es su problema. Afirma que el producto existe, existía y, por ello, hay que fortalecer a FEVI y enfatiza en este Banco es el único que lo tiene.

Estima que existe un limbo al que ni los gobiernos han logrado beneficiar porque ni es pobre, por consiguiente, no accede al bono, pero tampoco es rico, porque no le llega al crédito normal para una vivienda. Afirma que esto hay que fortalecerlo y existen muchas formas de hacerlo en alianzas con sectores.

Además, le pide a la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega que le diga a Mercadeo que ni cosquillas le causa a este servidor su política de mercadeo porque lo hace general y así no es posible.

Finalmente, es enfático en asegurar que no soporta que le digan que este banco no es social, que no es de los trabajadores y dice que han fallado porque la política de mercadeo gira en torno al concepto de banco social.

Plantea la posibilidad de usar testimonios en los productos que colocan ya que esto impacta más que la parte contextual y queda en el subconsciente que sí es un banco social, pero, reitera, deben usar testimoniales sobre lo que han hecho.

Menciona que, por ejemplo, la directora Sra. González Cordero tiene razón en el tema del impacto de los bonos, pero hay mucho en el apartado de bono normal. Aclara que él puntualizó que el Banco tiene en un segmento muy específico, que es el indígena, un impacto muy interesante, porque nadie más está ahí. Observa que el Banhvi no está trabajando en ese segmento porque es muy costoso y complejo construir en tierras indígenas, pero este impacto es cualitativo.

Señala que el impacto cuantitativo depende de la cuota que el Banhvi dé al Banco, para lo cual hay que presionar para que se gire el siguiente proyecto y así sucesivamente, lo cual tarda y atrasa dicho impacto numérico, pero el impacto cualitativo sí se genera.

La directora Sra. Solano Brenes destaca que un segmento importante que no se ha mencionado aquí, pero que sí se ha tomado en cuenta, ha sido el de personas con discapacidad. Enfatiza que la Comisión de Pautas ha insistido en la importancia de llegar a ese segmento de personas que necesitan recursos y trabajo en el sector de discapacidad.

Coincide con el presidente Sr. Sánchez Sibaja en que necesariamente se tiene que enfatizar en los temas de capacitación para todo el personal del Banco para mejorar la sensibilidad y el conocimiento de los funcionarios de la Banca Social. Hace un pedido especial a la gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega para que se incluya este punto en la capacitación.

El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro en respuesta a la directora Sra. González Mora, expresa que efectivamente se puede sumar algunos indicadores un poco más financieros, pues si bien el impacto de la Banca Social es más cualitativo, todo está respaldado con estados financieros que son auditados tanto interna como externamente. Agrega que anotó varios de los indicadores sugeridos por la directora Sra. González Mora para incluirlos.

Respecto al comentario de la directora Sra. González Cordero, detalla que en los últimos seis años, en promedio, el Banco ha generado anualmente 178 bonos para vivienda y en este primer trimestre se lleva 164 bonos emitidos. Reconoce que el reto es muchísimo más grande, pero con el fortalecimiento del equipo de bonos y con lo comentado por el presidente Sr. Sánchez Sibaja, que es una puja constante con el Banhvi para que apruebe los proyectos, sí se ha estado mejorando la colocación de bonos para vivienda.

No obstante, en el mercado pueden ocurrir variaciones y situaciones como la de la persona citada, pero le gustaría que, cuando surja algún caso, se eleve para que se valore la posibilidad de una resolución positiva en favor de la familia. Lamentablemente, el caso comentado nunca lo conoció.

En cuanto a la sugerencia de la directora Sra. Palomo Leitón, menciona que se incorporará algunos elementos de agro cadenas y turismo, en el sentido de determinar qué está haciendo, por ejemplo, Alajuela en agro cadenas y qué no están haciendo otras regiones, para llegar buenas prácticas y demás.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo para someterla a votación:

Dar por conocido y aprobado el Informe de la gestión realizada por la Dirección General de Banca Social correspondiente al 31 de marzo del 2025, en cumplimiento del SIG-078 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7, así como de lo establecido en el artículo 45, inciso e), del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

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

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

“Dar por conocido y aprobado el Informe de la gestión realizada por la Dirección General de Banca Social correspondiente al 31 de marzo del 2025, en cumplimiento del SIG-078 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7, así como de lo establecido en el artículo 45 inciso e) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (533)
(Ref.: Acuerdo CPBS-9-ACD-61-2025-Art-5)

Al ser las **ocho horas con cuarenta minutos** finaliza su participación virtual el director general de Banca Social Sr. Marlon Valverde Castro y la asistente de la Dirección General de Banca Social Sra. Paula Sojo Morales. Asimismo, inicia su participación virtual el director Corporativo de Mercadeo Sr. Fernando Rojas Araya.

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos de **información sensible**, 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, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 10 CONFIDENCIAL

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos de **uso restringido**, 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, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 11

8.5.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Riesgo.

8.5.1.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional la aprobación del Modelo para el cálculo de la pérdida esperada con base en el alcance de la norma NIIF 9 como modelo adicional al vigente. (Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-100-2025-ART-6)

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas saluda e indica se referirá a la propuesta de utilizar una metodología complementaria e ir madurando el proceso de transición hacia la aplicación de modelos internos.

Lo anterior con base en los artículos 26, 27 y 28 de la normativa del Conassif 14-21, establecida para definir las estimaciones crediticias y que permite a las entidades supervisadas utilizar metodologías internas orientadas a determinar las pérdidas crediticias. Según la norma, el monto registrado de la estimación que se defina con base en modelos internos no podrá ser inferior al resultado del modelo estándar al aplicar los parámetros.

También, para ser aplicadas, dichas metodologías no pueden haber sido objetadas por la Sugef y se requiere un periodo de tiempo prudencial con el fin de que dicho Ente supervisor determine la aprobación de éstas, sobre lo cual se consigna el periodo de 24 meses.

Al respecto, se tiene el apoyo de una consultoría de KPMG, pero en términos generales, la idea es determinar la pérdida esperada, considerando elementos adicionales sobre la base de una pérdida esperada, no en la incurrida, tal como está la norma actual.

Se determina la probabilidad de impago o *default* de cada operación, se descuentan los flujos esperados y se utilizan eventos pasados, presentes y futuros, lo cual es valioso al considerar eventos prospectivos y su afectación para recuperar estimaciones.

Se definieron tres etapas de deterioro, sobre lo cual la etapa 3 es de créditos dudosos con atraso mayor a 91 días; y la etapa 2, de operaciones con atrasos entre 31 y 90 días, un comportamiento de pago histórico 3, clientes que hayan recibido readecuación de las condiciones pactadas inicialmente en la operación, u operaciones con disminución de capacidad de pago en los últimos 6 meses. La etapa 1 es de operaciones al día o con atraso menor a 30 días.

Observando la imagen del Banco al 31 de diciembre del 2024, se puede apreciar que en la etapa 1 se ubica el 88,74% del total del saldo; en la etapa 2, el 8,59% de operaciones en vigilancia; y en créditos dudosos, el 2,66%. En el caso de fondos en etapa 1, está el 90,62%; en etapa 2 de vigilancia, el 6,53%; y 2,85%, en etapa 3. En fideicomisos, en etapa1 está el 15,37%; en etapa 2, el 51,24%; y en etapa 3, el 33,78%.

Al hacer la corrida, se puede observar el comportamiento al aplicar la norma para los cierres de diciembre 2024, enero, febrero y marzo del 2025. Se detiene para comentar que, con base en la aplicación de esta metodología, que es mucho más sensible, el nivel de la estimación se ubica para el cierre de marzo en ₡107.190.280,65. Por su parte, la estimación estructural a marzo obtenida con base en el modelo estándar según la circular 14-21 es de ₡75.963 millones. Hay una diferencia respecto al estructural de ₡31.226 millones, sin embargo, debe considerarse que, de entrar en vigor ese modelo, por las condiciones propias de la norma anticíclica, a diferencia de la actual, que es

procíclica, se estaría replanteando el uso de la estimación usada a hoy, como contracíclica, que a marzo fue de ¢47.970 millones, o sea, habría ¢16.000 millones de “colchón” en estimación al netear los efectos.

En relación con los fondos especiales, los auditores externos han insistido en que debe haber una norma para registrar las estimaciones y los deterioros de la cartera de dichos fondos, sobre lo cual procede recordar que no aplica la norma de la Sugef. Se venía aplicando la norma 1-05, no se aplicaba la 14-21, y en la corrida, según lo conversado con las áreas encargadas de fondos especiales, es conveniente migrar hacia la aplicación de las NIIF 9, donde se observa el efecto eventual, donde BP Bienestar tendría un resultado negativo, comparando la pérdida esperada, para ¢577 millones, contra metodología vigente, de ¢361 millones.

A propósito de los demás productos, como FEDE, Fevi y Fodemipyme, la situación es favorable porque el nivel de estimación que deriva el modelo interno, basado en la NIIF 9, es menor que el reflejado por la metodología vigente. En el caso de FEVI, la metodología vigente establece una estimación por ¢916 millones, y la asociada a la pérdida esperada según NIIF, sería de ¢612 millones, para una disminución de ¢303 millones.

En términos generales, esta metodología permitirá tener una mayor anticipación de las estimaciones para los cambios de perfil de riesgo, también los resultados y estimaciones son más sensibles en función del perfil de riesgo. Representan una mejor medición del riesgo en los resultados de las carteras, clientes y operaciones, lo que deberá traducirse en una gestión más efectiva del riesgo de crédito.

Fomenta también una gestión anticipada de los créditos problemáticos, el impulso de las políticas de *pricing* en función de la pérdida esperada, lo cual es de lo más importante, e igualmente, facilita y fomenta el uso de herramientas de *stress* y análisis de escenarios en la gestión de riesgo, pues esta metodología toma en cuenta hacia adelante los cambios en las condiciones macroeconómicas que puedan incidir negativamente en la capacidad de pago de los clientes.

En el nivel de la primera etapa, en los créditos normales, se usa como referencia en la estructura de ingresos la tasa resultante para cada operación, lo cual debe partir de los costos financieros, los gastos de operación o administrativos, la pérdida esperada derivada del modelo y la utilidad que se espera obtener para el grupo.

En el caso de la etapa 2, de incremento significativo del riesgo, o en la etapa 3, de deterioro, se debe establecer algún ajuste, para compensar la mayor pérdida esperada.

En el nivel de riesgo, la recomendación es aprobar el modelo, y que su Dirección gestione un paralelo con informes semestrales, por un plazo de 24 meses. Por otro lado, se recomienda que el modelo para el cálculo de la pérdida esperada, según la NIIF 9, se use como referencia para definir el precio de los productos de crédito, pues tiene mayor sensibilidad. Recuerda que la pérdida esperada hoy se calcula a 12 meses, como si todas las operaciones estuvieran condición normal, sin embargo, advierte que la pérdida esperada no resultaría vinculante, hasta que se finalice el seguimiento en paralelo del modelo.

Recomienda que se aplique para fondos especiales esta metodología a partir del momento en que lo defina la Junta Directiva Nacional. Ha finalizado la presentación.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano indica que la propuesta de acuerdo es: *Aprobar el Modelo para el cálculo de la pérdida esperada con base en el alcance de la norma NIIF 9 como modelo adicional al vigente, según lo establecido en el artículo 35 del Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el artículo 29 inciso c) del Acuerdo SUGEF 02-10 “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos.*

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas considera que se debe agregar “la aplicación inmediata para los fondos especiales”, porque estaría ya impactando los resultados, es decir, si no queda consignado en el acuerdo, se deja por fuera algo de lo más importante.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega aclara que, para los fondos especiales, la aplicación sería de forma inmediata, sin embargo, para los modelos del Banco, será una referencia, es como un experimento científico por 24 meses, debido a que, cuando se sientan cómodos, se enviará el comunicado a la Sugef de no objeción, punto en el que la Sugef aprobaría, pero no se puede poner el Banco muy oficioso a aplicar algo que puede afectar en el futuro. Será un experimento, de modo que se continuará con los modelos actuales de pérdida esperada, y simultáneamente, observarán el comportamiento respecto a la NIIF 9.

Lo dice porque esto no solo afecta la pérdida esperada sino el *pricing* y si éste en los productos fuera muy elevado, quedarían fuera de mercado respecto a quienes no estén aplicando la metodología. Solo se utilizará la pérdida esperada para observar cómo se comportan las carteras en los próximos 24 meses.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano expresa que, en virtud del planteamiento de la gerente general corporativa, el punto 2 del acuerdo sería: *“Autorizar la aplicación de esta metodología para el caso de los fondos especiales y fideicomisos, pues dichas áreas no son reguladas. Se recomienda implementar el registro de las estimaciones crediticias aplicando el modelo de la NIIF 9.”*

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas indica que debe incluirse al Fodemipyme.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita que se lea el acuerdo completo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano expresa que, en virtud del planteamiento de la gerente general corporativa, el punto 2 del acuerdo sería: *Autorizar la aplicación de esta metodología para el caso de los fondos especiales y fideicomisos, y dado que dichas áreas no son reguladas, se recomienda implementar el registro de las estimaciones crediticias aplicando esta metodología.*

El presidente Sr. Sánchez Sibaja pregunta si es con los mismos parámetros de la banca regulada.

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas responde que, conforme establece la normativa, la cual es internacional.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja reitera su pregunta, de si es con los mismos parámetros de la banca regulada. Más bien, se refiere a la banca supervisada.

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas explica que a la banca supervisada le corresponde aplicar la Sugef 14-21. Los fondos especiales no aplican esa normativa pero debe haber una metodología para determinar el deterioro de la cartera crediticio, es un requisito contable, independientemente de la naturaleza. No se aplica la norma de supervisión, sino la 1-05, pero la Auditoría Externa recomendó tener un método que permita medir de forma objetiva el nivel de deterioro de la cartera y que eso se registre contablemente, entonces, la propuesta analizada con los administradores de dichos fondos se hizo considerando que la metodología más adecuada es el NIIF.

En la mayoría de los fondos, con las NIIF se reduce de manera importante el nivel de estimación que hoy se registra, excepto con BP Bienestar. El requisito es estrictamente contable, se debe definir una metodología, porque los estados financieros de los fondos especiales deben diseñarse y un elemento importante en el momento de administrar carteras crediticias es definir cómo se calculará el deterioro para determinar niveles de estimación y reflejarlos en los resultados. Reitera que no se aplica la 14-21 sino la NIIF 9 y, según el análisis, la mayoría de los fondos se ven beneficiados.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja entiende lo indicado pero no lo considera plasmado así en el acuerdo, con esa claridad. Solicita al Sr. Navarro Ceciliano que colabore al respecto.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano recomienda solicitar un informe de la aplicación de esa metodología al cierre de este periodo, a fin de visualizar el efecto contable de dicha aplicación.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja desea que el acuerdo sea tan claro como la explicación brindada por el Sr. Aguilar Rojas en cuanto a la diferenciación, de modo que, en un momento de interpretación, interpreten los acuerdos porque muchos se creen “Sala Constitucional” aquí. Hace una funcionaria hace tres años le indicó que estaban interpretando un acuerdo de esta Junta Directiva, entonces, desea que la temporalidad brindada por el Sr. Aguilar Rojas ayude a determinar cómo es la aplicación. Pregunta si entiende bien el asunto al Sr. Navarro Ceciliano.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano responde que sí, según el análisis hecho en el Comité Corporativo de Riesgo, la estimación que permite la metodología es menor que la aplicada actualmente, a pesar de que no es regulada. La preocupación de los directores es no incluir un tema que no debe ser regulado, normándolo como banca comercial.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja expresa que todo es regulado, pero la idea es no aplicar parámetros como se hace a otros fondos supervisados, desea que esté claro en actas, pues la naturaleza es diferente en el origen, unos fondos están fuera de la supervisión y regulados de forma distinta.

Considera que con la discusión queda claro el ítem y somete a votación la propuesta.

Todos los presentes están de acuerdo con la propuesta.

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

“1. Aprobar el Modelo para el cálculo de la pérdida esperada con base en el alcance de la norma NIIF 9 como modelo adicional al vigente, según lo establecido en el artículo 35 del Acuerdo CONASSIF 04-16 *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*” y el artículo 29 inciso c) del Acuerdo SUGEF 02-10 “*Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*”.

2. Autorizar a la Administración para que, en el caso de los Fondos Especiales y Fideicomisos, dada su naturaleza no regulada, implemente el Modelo para el cálculo de la pérdida esperada con base en el alcance de la norma NIIF 9 y su consecuente registro de estimaciones.

3. Solicitar a la Administración presentar un informe al cierre del período sobre el efecto contable de la aplicación del Modelo para el cálculo de la pérdida esperada con base en el alcance de la norma NIIF 9”. (535)
(Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-100-2025-ART-6)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 12

8.5.2.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al mes de abril de 2025. (Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-95-2025-Art-4 y GGC-644-2025)

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas expone que, con corte a abril, el perfil de riesgo del Banco es medio bajo, compuesto por factores cuantitativos y cualitativos, los cuales se verán más adelante.

Señala que en la parte cuantitativa no hay ningún indicador cuantitativo en capacidad, solamente tienen tres en tolerancia y 88 están en apetito. De los tres que están en tolerancia uno es en la parte de tarjeta de crédito, el indicador de cobro de cobertura de estimaciones sobre cartera mayor a 90 días que el indicador es 1,05% y el valor observado en el mes fue de 0,85%.

Igualmente, en el perfil del riesgo de TI tienen dos temas, uno es un tema asociado fundamentalmente a multas a proveedores y otro es asociado con la atención de problemas y el perfil de proyectos que también aparece en nivel de tolerancia.

A nivel de los cualitativos los riesgos operativos se encuentran todos en normalidad, tienen que el riesgo estratégico se encuentra en nivel de riesgo medio. Luego señalan los que están fuera de apetito, aunque a nivel global el indicador se encuentra en apetito, sí destacan algunos de los elementos con los que se calcula ese indicador que están fuera de apetito.

En el caso del perfil del riesgo estratégico tienen dos, uno que es la parte del mapa de riesgos estratégicos mapeados que da una puntuación de 51% y eso lo ubica en un nivel 2 de riesgo y el perfil de riesgo de proyectos, donde el 62% de los proyectos tienen riesgo fuera de apetito.

Para el perfil del riesgo de legitimación de capitales todos los indicadores se encuentran en apetito, excepto uno que se marca en rojo, que son las alertas transaccionales que incumplieron su plazo de atención, el cual se está atendiendo y el Comité de Cumplimiento le da seguimiento.

Detalla que en el perfil de riesgo reputacional la mayoría, casi todos, se encuentran en apetito, excepto uno al que también se le ha estado dando seguimiento, tiene que ver con el nivel de satisfacción de los clientes respecto a la atención de quejas y reclamos, que arrojó un valor de 48,11%. También están revisando un poco la metodología y haciendo algunas consideraciones hacia adelante con el fin de poder medir con mayor presión esta variable.

Comparte que encontraron una situación a nivel de entorno, están ante un panorama muy complejo, muy incierto a nivel global y especialmente por las políticas anunciadas por Donald Trump; podrían ver alguna incidencia en ciertos clientes que puedan ver reducida su actividad económica, su generación de flujos y también incidiendo en la estabilidad del empleo.

Les preocupa algunos sectores agrícolas que podría enfrentar variaciones comerciales importantes en función de la situación que se está presentando. También destacan que si bien el turismo sigue siendo una actividad con alto volumen en términos de ingreso de turistas y de ingreso de divisas, lo cierto es que ya se ve cierto punto de inflexión y hay algunos elementos que pueden repercutir hacia adelante, especialmente por los temas de inseguridad que se han ventilado a nivel externo.

Añade que la mayor volatilidad de los activos financieros puede afectar el valor de los fondos, especialmente en la cartera de Popular Pensiones. Ante eso, lo que hicieron fue un mapa donde identifican los principales factores de riesgos que podrían ver, ubicados en riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de tasa de interés, riesgo de liquidez y riesgo cambiario.

Indica que también señalan los factores de impacto, por ejemplo, en el crecimiento de la economía, los modelos econométricos del área muestran una reducción importante en el crecimiento de la economía para este año, lo cual está impactando la meta de crecimiento del crédito que se ubica alrededor de 3% bajo el modelo econométrico. Habrá que tomar acciones con el fin de paliar eso.

También prevén una reducción en general del dinamismo en el consumo de los hogares, un aumento en la dolarización del crédito, la incertidumbre política, tanto local como externa, están en periodo preelectoral, aumento del crédito de alto riesgo no garantizado y exposición en sectores sensibles al ciclo económico.

En cada uno, por ejemplo, en riesgo de crédito, hay una serie de mitigadores que han planteado: monitoreo sectorial y geográfico del portafolio, evaluar los límites de exposición en moneda extranjera, revisión de criterios de originación de crédito, estrategias de reestructuración preventiva, fortalecimiento de análisis de capacidad de pago y scoring actualizados.

Comunica que ya para este cierre de mes están actualizando y calibrando todos los escores con la nueva herramienta que ya está en funcionamiento de SAAS. Igual lo hicieron por riesgo de mercado, destacando los distintos factores que pueden incidir.

La idea es que coordinadamente los equipos económicos y financieros de las sociedades y el Banco hagan una valoración de estos mitigadores con el fin de poder reducir el impacto sobre los objetivos del Banco. De hecho, tienen reunión en el Puesto de Bolsa, todo el equipo económico financiero del Banco y las sociedades el próximo jueves y van a revisar esos temas como mitigadores.

Finaliza su presentación y queda atento a dudas o comentarios.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo para este punto:

La Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A. acuerda por unanimidad de los presentes:

Dar por conocido el Informe integral de riesgos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al mes de abril de 2025 y remitirlo para conocimiento de las respectivas Juntas Directivas, exceptuando el Informe de Popular Pensiones, pues este se analiza en el Comité de Riesgo de esa sociedad previo a enviarse a su Junta Directiva, así como remitirlo al Comité de Inversiones de Popular SAFI.

Lo anterior en cumplimiento del SIG-048 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7, y de conformidad con lo establecido en el artículo 9, inciso d) y en el artículo 13, inciso b), del Acuerdo SUGEF 02-10, Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega comenta que hay dos indicadores que están en niveles de tolerancia, pero al que se referirá es el del tema de Servicio al Cliente y Contraloría de Servicios.

Explica que ese indicador se desmejoró porque salió del BDP de algunas oficinas y áreas internas, cuando se construyó el BDP y el CMI, se consideró que ese era un indicador que por gestión propia de todos en materia de Servicio al Cliente debían gestionarlo efectivamente, pero falló en el cálculo y realmente la gente no gestiona correctamente las quejas de los clientes si no hay un indicador de BDP que pese.

Dicho esto, tuvo que incorporarlo de nuevo en el BDP, lo están incorporando son todas las áreas de servicio del Banco las que ahora van a tener la meta nuevamente con respecto al tema de Contraloría de Servicios para que este indicador vuelva a nivel de normalidad.

Argumenta que esa fue la razón por la que pasó a tolerancia y no a apetito, porque antes le pesaba en metas y ahora ya no, pero recalca que ya llevaron a cabo las acciones para que vuelva otra vez a niveles de apetito.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a votación el acuerdo previamente citado.

Todos manifiestan su conformidad con la propuesta y le dan firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A. acuerda por unanimidad de los presentes:

“Dar por conocido el Informe integral de riesgos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al mes de abril de 2025 y remitirlo para conocimiento de las respectivas Juntas Directivas, exceptuando el

Informe de Popular Pensiones, pues este se analiza en el Comité de Riesgo de esa sociedad previo a enviarse a su Junta Directiva, así como remitirlo al Comité de Inversiones de Popular SAFI.

Lo anterior en cumplimiento del SIG-048 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7, y de conformidad con lo establecido en el artículo 9, inciso d) y en el artículo 13, inciso b), del Acuerdo SUGEF 02-10, “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo”. (536)
(Ref.: Acuerdo CCR-10-ACD-95-2025-Art-4 y oficio GGC-644-2025)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **NUEVE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Juan Luis León Blanco
Secretario General