

## SESIÓN ORDINARIA 6239

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera virtual a través del sistema Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral, a las **SIETE HORAS CON CUATRO MINUTOS** del **MARTES DOS DE SETIEMBRE 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 Leiton, el director Sr. Raúl Espinoza Guido y la directora Sra. Shirley González Mora, 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 Sr. Gustavo Flores Oviedo, 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.

### **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** procede a comprobar el cuórum.

Luego de dicha comprobación saluda a los representantes de la Administración y de la Auditoría Interna.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6237.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite las observaciones al Reglamento de Compra Pública Innovadora a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda. (Ref.: Oficio GGC-904-2025)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

5.1.- La Sra. Iliana González Cordero, coordinadora del Comité Corporativo de Riesgo, remite el Informe mensual correspondiente al mes de julio del Comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

5.2.- La Sra. Nidia Solano Brenes, coordinadora de la Comisión de Pautas y Banca Social, remite el Informe mensual correspondiente al mes de julio de esa Comisión, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción. (No hay)

7.- Informes y seguimiento de dependencias de Junta Directiva. (No hay)

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1.- Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. (No hay)

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional. (No hay)

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

8.3.2.- Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el informe SIG-44, *Informe de Avance del PETI en términos del logro de objetivos estratégicos del Banco Popular*. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-ACD-175-2025-Art-11)

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.3.3.- 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 30 de junio de 2025. (Ref.: Acuerdo CPBS-16-ACD-114-2025-Art-5)

8.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe trimestral de la atención de las recomendaciones contenidas en el oficio AG-174-2023 referente al tema de seguridad y protocolos de custodia de efectivo del Banco Popular y el informe AF-212-2023, sobre Evaluación operación y control bóvedas centrales BPDC, en atención al acuerdo JDN-6064-Acd-1404-Art-10-Inc-2. (Ref.: Oficio GGC-837-2025)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el oficio SGN-1114-2025, mediante el cual se detalla los mecanismos de monitoreo y evaluación para la rendición de cuentas de negocio que corresponde al primer informe de agosto de 2025. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6205-Acd-390-2025-Art-14, inciso 2. (Ref.: Oficio GGC-875-2025)

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, solicita una prórroga al 5 de noviembre de 2025, para atender el acuerdo JDN-6203-Acd-356-2025-Art-8, relacionado con propuesta metodológica de evaluación cualitativa para las dependencias que le reportan directivamente a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-933-2025)

8.5.- Otras dependencias internas o externas. (No hay)

8.6.- Asamblea de Cuotistas. (No hay)

8.7.- Sociedades Anónimas. (No hay)

3- Asuntos Varios”.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que, si no hay observaciones al orden del día, lo somete a votación.

Todos están de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6239 celebrada el 2 de setiembre de 2025”. (789)**

**Comuníquese a la Secretaría General.**

## **ARTÍCULO 2**

### **2.- Aprobación del acta.**

Se conoce el acta de la sesión ordinaria n.º 6237 celebrada el 26 de agosto de 2025.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** propone la aprobación del acta correspondiente.

Todos de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6237 celebrada el 26 de agosto de 2025”. (790)**

**Comuníquese a la Secretaría General.**

## **ARTÍCULO 3**

### 3.- Asuntos Informativos.

3.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite las observaciones al Reglamento de Compra Pública Innovadora a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda. (Ref.: Oficio GGC-904-2025)

**El secretario general Sr. León Blanco** indica que se tiene un asunto informativo y procede a leer el enunciado.

**El vicepresidente Sr. Navarro Cecilio** procede con la lectura de la propuesta de acuerdo:

*Dar por conocido el oficio GGC-904-2025, en el que la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite las observaciones al Reglamento de Compra Pública Innovadora a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda.*

Todos están de acuerdo y la votan en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-904-2025, en el que la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite las observaciones al Reglamento de Compra Pública Innovadora a la Dirección de Contratación Pública del Ministerio de Hacienda”.** (791)

#### **ACUERDO FIRME.**

**Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.**

### **ARTÍCULO 4**

#### 4.- Asuntos de Presidencia.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** desea recordarles que mañana estén lo más temprano posible para conversar antes de la sesión, trató para que la agenda de mañana sea ágil, si quedara algún punto pesado, lo dejarían pendiente.

Además, recuerda que tendrán 3 sesiones presenciales, la de mañana y la del 17 de setiembre.

Por otra parte, el fin de semana se tendrá la capacitación de las Juntas de Crédito Local.

### **ARTÍCULO 5**

#### 5.- Asuntos de Directores.

5.1.- La Sra. Iliana González Cordero, coordinadora del Comité Corporativo de Riesgo, remite el Informe mensual correspondiente al mes de julio del Comité, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

**El vicepresidente Sr. Navarro Cecilio** brinda lectura al enunciado.

**La directora Sra. González Cordero** explica que lo suyo es un resumen dado que la mayoría de los temas abordados en las sesiones del Comité Corporativo de Riesgo de julio, una el 10 y la otra el 30 de julio de 2025, son temas que se remiten a la Junta Directiva Nacional.

En este sentido, realiza un esquema, por ejemplo, en la sesión 12-2025 del 10 de julio, se analizó todo lo referente a la imagen PACI y el componente del sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Además, se actualizó a mayo de 2025, el plan de Continuidad de Riesgo de Mercado el PCRM, versión 1.0.

Menciona que también se dio por conocida la aprobación de las políticas de límites asociados a la mitigación de riesgo crediticio respecto al instrumento de Fondos de Inversión.

En el tema cuatro tocado en esa sesión, se conoció y trasladó para esta Junta Directiva como la mayoría de los temas, el Plan Anual Operativo y Presupuesto Consolidado de la Dirección Corporativa de Riesgo.

Posteriormente, se dio por conocido y se recomendó a la Junta Directiva de Popular SAFI, que se apruebe la propuesta de la modificación de la metodología de clasificación de todo lo referente a riesgos de legitimación de capitales. Eso se dio en la misma forma para la Junta

Directiva de Popular Valores y para la Junta Directiva Nacional se dio para aprobación y propuesta de actualización del plan de reanudación de operaciones del negocio PRON.

Indica que lo referente a los temas de legitimación de capitales en julio se remite a cada una de las Juntas Directiva y luego se consolidan, se verán en la siguiente sesión.

Pasando a la sesión del jueves 30 de julio de 2025, se conoció el informe integral de riesgo, tal como se analiza cada mes, el cual se conocer y se traslada a la Junta Directiva Nacional.

También se dio por conocido y se trasladó a esta Junta Directiva las pruebas del Bourn stress App, tema que se remite a esta Junta Directiva.

Señala que en el artículo 6 de esa sesión se dieron por recibidos todos los oficios, mediante los cuales fueron detalladas todas las recomendaciones de la Dirección Jurídica Corporativa asignados a la Dirección Comercial Empresarial y Corporativa, a la Dirección Comercial de Personas relacionado con los procedimientos vinculados con la venta y gestión de pólizas de seguros a los clientes y la capacitación correspondiente al personal del Banco que brinda esos servicios.

En el artículo 7, se dio por conocido y se traslada a esta Junta Directiva el informe sobre la ejercitación de los escenarios 1 y 2 del Plan de Continuidad de Operaciones de Liquidez.

En el artículo 8, fueron recogidas todas las observaciones remitidas a las Juntas Directivas de la Sociedades, donde les fue indicado que conocieron el tema de legitimación de capitales y no remitieron observaciones a la propuesta de ajustes a los indicadores que conforman en perfil del tipo de riesgo de legitimación de capitales, lo cual también fue remito en forma consolidada a esta Junta Directiva.

Señala que en el punto 2, se trasladó para aprobación de la Junta Directiva al tomo 1 de principios generales del riesgo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, incorporando la eliminación del informe de cumplimiento normativo, eso porque fue separado y del informe de labores del Comité Corporativo de Riesgos.

Así como los ajustes de los indicadores del perfil de tipo de riesgo de legitimación de capitales.

Por último, se dio por conocido el informe sobre las implicaciones de aplicar los límites de banca corporativa sobre la estructura de fondeo y balance, considerando el tipo de moneda, lo cual fue analizado en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo.

Comenta que seguirán presentando y enviando modificaciones a los tomos de principios generales de riesgo del Conglomerado.

**El vicepresidente Sr. Navarro Cecilio** da lectura de la propuesta de acuerdo:

*Dar por conocido el Informe mensual a julio 2025 del Comité Corporativo de Riesgo, expuesto por la presidenta de dicho Comité, directora Iliana González Cordero, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

*Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGE 24-22.*

Todos están de acuerdo con la propuesta y la votan en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe mensual a julio 2025 del Comité Corporativo de Riesgo, expuesto por la presidenta de dicho Comité, directora Iliana González Cordero, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGE 24-22”. (792)**

**ACUERDO FIRME**

**Comuníquese a la Secretaría General, Comité Corporativo de Riesgo, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.**

## **ARTÍCULO 6**

5.2.- La Sra. Nidia Solano Brenes, coordinadora de la Comisión de Pautas y Banca Social, remite el Informe mensual correspondiente al mes de julio de esa Comisión, en atención al acuerdo Sugef 24-22.

**El vicepresidente Sr. Navarro Cecilio** brinda lectura al enunciado.

**La directora Sra. Solano Brenes** indica que, en cuanto al informe, lo hará resumido, en la sesión ordinaria n.º 13 del miércoles 16 de julio de 2025, se atendió primeramente la correspondencia de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, en dos aspectos específicos, primero en lo relacionado con la Junta de Crédito Local de Guápiles y otra respecto a la implementación de la política de igualdad y equidad de género.

Ambas misivas, una vez analizadas fueron remitidas a la Junta Directiva Nacional.

Explica que también fue conocido el seguimiento del Fondo Especial de Vivienda, FEVI y el Fondo de Avales para la Vivienda FAVI. Así como el seguimiento de metas para el presente año.

Además, fue conocido el informe de la semana internacional de economía y sostenibilidad, celebrada en Andalucía España.

También fue conocido el informe de seguimiento de acuerdos tomados por la Comisión.

Por otra parte, fueron conocidos los informes que fueron remitidos a la Junta Directiva Nacional de una manera analizada, el informe de gestión del Sistema de Banca para el Desarrollo al 31 de marzo, el informe de gestión del Segmento Micro, pequeña empresa, Mipe al 31 de marzo de 2024; el informe de gestión del Segmento Empresarial mediante empresa y corporativo al 31 de marzo.

Indica que también fue conocido el informe de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores, donde fue solicitado el informe de labores al 1 de julio de 2025. Asimismo, se conoció y que posteriormente fuera remitido a la Junta Directiva, el traslado del 100%, proveniente de las utilidades del Banco a Fodemipyme, al Fondo de Servicios de Desarrollo Empresarial.

Explica que también se conoció el informe relacionado con las acciones que se están tomando para fortalecer las estrategias de atención de las organizaciones de economía social solidaria, en atención del acuerdo ADT-04.

Asimismo, en la sesión celebrada el 29 de julio, sesión 14, fue aprobada la propuesta del PAO y el Presupuesto para el 2026, de la Dirección Ejecutiva de Fodemipyme, lo anterior, en apego al artículo 66 del reglamento.

Menciona que también se conoció el CPS-101 donde se analizó la capacitación de los productos de microfinanzas, de igual manera se conoció la correspondencia de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadoras, relacionado en fortalecer las estrategias en las organizaciones de economía social y se le comunica a la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores.

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

*Dar por conocido el Informe mensual a julio 2025 de la Comisión de Pautas y Banca Social, expuesto por la presidenta de dicho Comité, directora Nidia Solano Brenes, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEf 24-22.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a votación la propuesta.

Todos están de acuerdo y la votan en firme.

Al respeto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe mensual a julio 2025 de la Comisión de Pautas y Banca Social, expuesto por la presidenta de dicho Comité, directora Nidia Solano Brenes, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8, inciso 8.14, del Acuerdo CONASSIF 4-16 y el artículo 10 inciso i) del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**Adicionalmente, esta práctica se alinea con los principios de supervisión interna y gobierno corporativo establecidos en el Acuerdo SUGEF 24-22”. (793)**

#### **ACUERDO FIRME**

**Comuníquese a la Secretaría General, Comisión de Pautas y Banca Social, Gerencia General y Auditoría Interna del Banco Popular.**

Al ser las **siete horas con veintidós minutos**, inicia su participación el director de Soporte al Negocio Sr. Miguel Mora González.

#### **ARTÍCULO 7 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 **gestión de riesgo**, 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**

8.3.2.- Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el informe SIG-44, *Informe de Avance del PETI en términos del logro de objetivos estratégicos del Banco Popular*. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-ACD-175-2025-Art-11)

**El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón** menciona que presentará el resultado del Plan Estratégico de Tecnología de Información con corte al segundo trimestre de 2025.

Detalla que han construido este Plan alineado a la hoja de ruta estratégica definida por el Banco. Estos resultados ya fueron conocidos en el Comité Ejecutivo y en el Comité Corporativo de Tecnología de Información, en donde realizaron una validación.

Asimismo, ya fue conocido por el área de Planificación Estratégica que verificó los datos que presentarán.

Destaca que está presente también la Sra. Ivannia Alfaro Rojas, quien es la directora a. i. de Tecnología de Información y quien realizará la exposición.

**La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas** indica que presentará el CIA-11-2025, este es el avance del PETI en término de cumplimiento de objetivos, con corte a junio de 2025.

Detalla que la referencia es el CIA-11-2025 el cual fue elevado por el Comité Corporativo de Tecnología de Información, en donde presentaron el avance del cumplimiento de los objetivos del PETI.

Recuerda que el PETI se divide en dos grandes grupos de cumplimiento de metas. Uno es que el 30% corresponde al desarrollo de algunas capacidades que la Dirección Corporativo de Tecnología de Información requiere para poder brindar los servicios. El otro 70% de la nota corresponde a indicadores de alto impacto dentro de la Organización.

Por tanto, alineados a la hoja de ruta y al Plan Estratégico detalla que el primer objetivo del PETI es aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos de los servicios de tecnologías de información. Este se calificará con tres indicadores.

El primero es la mejora en el NPS del cliente final del Banco y para este periodo de evaluación no les corresponde obtener una calificación.

El segundo indicador es la disponibilidad de los canales, han cumplido en un 100% porque la meta es tener por arriba de un 99,5% de App time. En febrero de 2025 hubo una baja porque hubo un corte de fibra óptica del Instituto Costarricense de Electricidad, o sea, fue una causa externa al Banco, pero afectó los servicios de tecnología de información.

Indica que el Banco Popular ya tomó medidas y la Dirección de Tecnología de Información elaboró un proyecto por medio del cual si se presenta esa situación, no se afectan los servicios porque ya tomaron medidas contingentes sobre las salidas de internet.

Adicionalmente, otro indicador del primer objetivo está relacionado con el tiempo de atención de incidentes, la meta es reducir en un 10% el tiempo que se dedica a la atención de incidentes. En este año ya sobrepasaron lo planificado, la reducción ha sido de 31,68% del tiempo y esto significa que tienen menos incidentes con un menor tiempo de duración.

En los planes del 30% de la nota tienen un 100% de la nota porque todos los planes fueron cumplidos y entregados en tiempo. Por tanto, la calificación del tercer indicador es 100%.

El otro indicador está relacionado con mejorar la eficiencia y eficacia operativa de los servicios de tecnología de información. La meta es aplicar la norma NIC-38, de forma que les permita capitalizar un 5% más de la capitalización de software del 2024.

Para este indicador ya superaron la meta, tienen un 100% y están capitalizando ₡1.700 millones, lo cual equivale a un 19,80% de aumento.

Con respecto a las metas del 30%, destaca que deben cumplir varios planes para esta capacidad y en esta nota tienen un 60% de cumplimiento porque aún no han cumplido algunos planes.

Señala que estos planes son de cumplimiento anual, aún hay tiempo hasta diciembre de 2025 para cumplirlos. Con este indicador cumplieron una nota de 82%.

Otro indicador está relacionado con impulsar la productividad, innovación y la transformación digital, mediante el uso de las tecnologías de información. Los indicadores están relacionados con el cumplimiento del portafolio, específicamente los entregables que el área de Tecnología de Información debe dar al portafolio de transformación.

Dice que estos entregables fueron dados en tiempo y todos se basan en proyectos que están en producción como el proyecto de Billetera Digital y unos entregables de App y Web que próximamente tendrán en producción.

Expresa que este seguimiento ha demostrado un cumplimiento del 100% de los entregables. Todos los entregables han sido dados.

Comenta que en este semestre no corresponde calificar el proyecto de soluciones de inteligencia artificial al negocio porque la evaluación será para final de año. Por el momento este indicador no aplica; no obstante, sí han tenido avances en este tema de inteligencia artificial.

Sobre la velocidad en la entrega de soluciones destaca que tampoco corresponde medir este indicador, pero también han avanzado al respecto para que en el siguiente semestre cuando deban presentar un entregable y así cumplir la meta.

Acerca del 30% que es el cumplimiento de los planes de acción, explica que estos planes se cumplieron en un 60% y algunos planes no se cumplieron en este semestre; no obstante, los pueden desarrollar hasta el final del año.

De este modo se obtiene una calificación total de este indicador de un 89%.

Para el objetivo estratégico de potenciar la gobernanza y el control de las tecnologías de información dice que se contempla el cumplimiento de los planes de riesgo de acuerdo con la norma. Esto se está atendiendo en tiempo y forma porque han atendido 74 planes de gestión de riesgos tecnológicos. Recalca que en este la nota es de 100%.

En lo concerniente a los entregables de capacidad del 30% explica que del primer semestre de 2025 no hay entregables y por lo tanto, este indicador no aplica. Asimismo, la calificación general es de un 100%.

Por último, el indicador de fomentar el desarrollo y la capacitación del talento humano de tecnología de información no contemplaba indicadores ni metas establecidas para el primer semestre de 2025. Repite que no debían medirlo.

Considerando todos los indicadores y los pesos relativos que habían establecido en la medición del PETI que son de un 25% en los tres primeros, un 15% y un 10% en el caso de la gobernanza y la experiencia del colaborador, la nota final es 92%.

Menciona que esta nota fue consolidada y validada por el área de Planificación Estratégica, pues dicha área se encarga de revisar todos los planes que tienen así como las evidencias del cumplimiento de las metas.

Explica que con corte a junio de 2025 tienen un 92%.

**El vicepresidente Sr. Navarro Cecilio lee la propuesta del acuerdo:**

*Dar por conocido Informe de Avance del PETI en términos del logro de objetivos estratégicos del Banco Popular, en cumplimiento del CIA-11 del Comité Corporativo de Tecnología de Información y el SIG-44 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional, aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7.*

*Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.*

**La directora Sra. Palomo Leitón** menciona que tiene tres consultas sobre este informe.

En una parte se indica que no están cumpliendo la revisión semestral de contratos y ese asunto le parece muy importante, además de que se indica que es semestral, pero con corte a junio de 2025 no lo han realizado. Por tanto, desea saber qué ha imposibilitado ese cumplimiento.

Además, añade que en informe de impacto financiero, específicamente de la eficiencia de requerimientos de Popular Digital pregunta si ese impacto se basa en una evaluación de Popular Digital por parte de la Dirección de Tecnología de Información o si es medir lo que Popular Digital está generando en ahorro al Banco o a la Dirección de Tecnología de Información. Pide que explique cómo es esa medición.

La tercera consulta se relaciona con los lineamientos con la estrategia del Banco y de las sociedades y pregunta si este tema lo analizan en el Comité Corporativo de Tecnología de Información cuando las sociedades exponen sus informes o si la Dirección de Tecnología de Información genera una relación directa con las sociedades.

**La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas** en cuanto al informe de presupuesto de los proveedores explica que no están incumpliendo en este semestre, sino que han asumido planes de trabajo que tienen un orden de entregables y aún tienen tiempo para elaborarlos hasta diciembre de 2025.

En este primer semestre aún no habían llegado al cumplimiento del 50%, o sea, en junio de 2025 tenían un retraso, pero este retraso lo pueden recuperar en los próximos meses porque tienen tiempo de desarrollar la capacidad hasta diciembre de 2025.

Repite que aún tienen tiempo para poder implementarlo.

Expresa que han tenido problemas en la Dirección de Tecnología de Información que han retrasado el cumplimiento total, pero considera que sí lo pueden recuperar y espera que en el siguiente informe puedan estar al día con esa capacidad.

Las acciones que realiza la Dirección de Tecnología de Información son la colaboración, el soporte y la coordinación que llevan a cabo con Popular Digital. Asegura que sí gestionan un control y seguimiento estricto con Popular Digital de todos los desarrollos que aporta.

El fin es desarrollar en esa capacidad un trabajo conjunto que les permita el mayor beneficio de acuerdo con las inversiones y el crecimiento de Popular Digital.

Sobre las sociedades anónimas detalla que cada sociedad tiene su plan estratégico y este PETI es únicamente del Banco y por ello no califican ningún indicador de las sociedades anónimas.

**La directora Sra. Palomo Leitón** observa que mencionan las sociedades dentro de la propuesta del PETI.

**La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas** aclara que dentro del PETI incluyeron la capacidad para crear servicios en conjunto con las sociedades. Esto quiere decir que trabajan en una forma conjunta con las sociedades para ofrecer mayor servicio tecnológico a las sociedades.

Por ejemplo, la sociedad Popular Pensiones está muy integrada en los servicios de tecnologías de información porque tienen los sistemas en el Data Center, utilizan la plataforma de correo electrónico del Banco Popular, así como el dominio del Banco para trabajar dentro de Popular Pensiones.

Entonces, ya lograron un nivel de integración de servicios dentro de las sociedades y crecerá a lo largo del año.

**El director Sr. Espinoza Guido** desea hacer una breve aclaración sobre el enunciado y el acuerdo, pues se indica que se trata del Informe SIG-44, pero el Comité lo elevó como el CIA-11, entonces, considera que es más claro y consistente dejar consignado en el acuerdo que es el CIA-11 en lugar del SIG-44 que no sabe de dónde salió, a menos que sea una nomenclatura distinta, contenida en el Plan Estratégico, pues no lo recuerda. Agradece si el Sr. Zapata Vargas que aclare por qué se consignó de esa manera, cuando el acuerdo era el CIA-11.

**El funcionario de la Secretaría General Sr. Zapata Vargas** explica que le documento CIA-11 se elevó a la Junta Directiva y el correspondiente informe que se conoció en el Órgano es el SIG-44, es una correspondencia entre los CIA y los SIG.

**El director Sr. Espinoza Guido** solicita entonces consignar los dos para relacionarlos y no perder la trazabilidad.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** está de acuerdo, para que quede más claro y exacto. Somete a aprobación la propuesta.

**El vicepresidente Sr. Navarro Cecilio** pregunta si, entonces, lo correcto es el CIA-11.

**El secretario general Sr. León Blanco** responde que los dos.

Todos los directores presentes están de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido Informe de Avance del PETI en términos del logro de objetivos estratégicos del Banco Popular, en cumplimiento del CIA-11 del Comité Corporativo de Tecnología de Información y el SIG-44 de la Estructura del Sistema de Información Gerencial de la Junta Directiva Nacional, aprobado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-510-2025-Art-7”.** (795)  
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-ACD-175-2025-Art-11)

#### **ACUERDO FIRME**

**Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.**

Al ser las **ocho horas con siete minutos**, finalizan su presentación el director general de Transformación e Innovación, Sr. Freddy Leiva Calderón; y la directora a. i. Sra. Ivannia Rojas Alfaro, por su parte, la inician el director general de Banca Social, Sr. Marlon Valverde Castro, y la asistente de dicha Dirección, Sra. Paula Sojo Morales.

#### **ARTÍCULO 9**

**8.3.3.-** 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 30 de junio de 2025. (Ref.: Acuerdo CPBS-16-ACD-114-2025-Art-5)

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que el expositor tiene 5 minutos para la presentación.

**El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro** saluda e indica que se referirá al Informe de la gestión de manera ejecutiva y, adicionalmente, tiene datos al cierre de setiembre, por si se requieren actualizados.

La presentación de este Informe es para atender los siguientes acuerdos y la estructura del documento se hizo para detallar cada producto y los resultados de las áreas de la Banca Social.

Siempre es importante comentar el tema de las disponibilidades, sobre lo cual se presenta el dato al 30 de junio, que es el corte del Informe. Se segmentó en dos partes, la primera, de fondos de crédito, y la segunda, de fondos de aval.

En los fondos de crédito, la disponibilidad total al 30 de junio era de ₡13.300 millones y, para el segundo semestre, se proyecta ese monto por amortización y el que entrará a los fondos especiales por concepto de utilidad, sobre lo cual se proyecta una colocación para el segundo semestre de ₡8.000 millones, por lo tanto, para el cierre del año la disponibilidad de fondos especiales se prevé en ₡7.000 millones, con los cuales se contará para iniciar el año 2026. Las colocaciones vienen acorde a las metas propuestas.

En cuanto a los fondos de avales, se tiene un patrimonio de ₡10.873 millones, lo cual ha permitido movilizar más de ₡81.000 millones con un riesgo vivo de ₡13.000 millones y un nivel de apalancamiento del 1,26%, lo cual se deriva del riesgo vivo y patrimonio.

En el primero producto especial de vivienda, al 30 de junio, se habían desembolsaron ₡2.540 millones en 46 operaciones, beneficiando a 150 personas y, como se observa en el gráfico, principalmente son mujeres, es decir, el 59%.

El logro de la meta al cierre de junio era de 92% y para hoy se han desembolsado más de ₡3.700 millones, por tanto, están el cumplimiento del 100% de la meta estacional.

La mora es bastante controlada sobre este producto, del 1,68% sobre el 90%.

En cuanto al Fondo Especial de Desarrollo (FEDE), comenta que este producto se transformó pues competía con el Fodemipyme del Banco, entonces, aproximadamente ₡800 millones que se habrían desembolsado se usaron con los otros dos fondos, para evitar la competencia, así las cosas, la colocación de este año se ha generado en el crédito asociativo, el cual se coloca entre los agremiados de las organizaciones sociales. Son microcréditos que han llegado a mujeres en muchos porcentajes y se presenta la distribución por provincia.

Este producto presenta una mora del 10,86% producto del caso de una cooperativa, la cual ya está en proceso de arreglo de pago, entonces, es posible que en el siguiente informe esa mora se vea estabilizado, porque ya se hizo una negociación y está en etapa de análisis.

A propósito del BP bienestar, este producto ha sido magnífico en los tres años que tiene de existir. En este año es cuando más se ha colocado y, al corte de junio, había ₡8.750 millones, pero al cierre del 30 de setiembre, se trata de más de ₡17.000 millones, de manera que están sobre el cumplimiento casi al 300%, muy por encima de lo proyectado.

Llama la atención sobre la mora en cuanto a este producto, pues si bien preocupó mucho en algún momento porque la población que se atiende es sobreendeudada, apenas está en 0,61%, es decir, es una cartera muy controlada y de mucho seguimiento, más del 56% con este fondo se dirige a mujeres.

Con ocasión del Fondo de Avales de Vivienda (FAVI) recuerda que hay seis subproductos. Más de ₡500 millones fue el monto avalado para 98 operaciones y se movilizaron casi ₡6.000 millones al 30 de junio. Se benefició a 319 personas, sobre todo, de Cartago y San José, además, el producto apoya especialmente a las mujeres. Es un Fondo que tiene mucha robustez con más de 5.580 personas beneficiadas para un total de ₡71.727 millones.

En cuanto al producto Reactiva, está enfocado en la población emprendedora y en proceso de formalización y, al 30 de junio, se colocaron 193 operaciones, para un monto de crédito de ₡893 millones, beneficiando 632 personas y, debido a la naturaleza de los emprendimientos en la provincia de Guanacaste, es donde más se ha colocado. El 55% se destinó a mujeres y, a la fecha del 30 de setiembre, hay más de 255 casos para ₡1.182 millones solo para este año.

Se puede considerar la mora un poco alta, sobre el 90%, pero es un programa muy controlado con la Dirección Corporativa de Riesgo donde la pérdida esperada está sobre el 10%. Claramente, hay mucho trabajo operativo con los equipos de cobro y oficinas comerciales para que dicha mora no se agudice y poder mantener la sostenibilidad de este fondo de avales.

En cuanto a programas de turismo y agrocadenas, son 42 operaciones, sobre lo cual se lograron movilizar más de ₡900 millones, es decir, 136 personas, principalmente, de Alajuela, Cartago y Guanacaste. Se presenta una distribución por tipo de empresa y género, sobre lo cual los hombres son quienes lideran mayormente ese tipo de empresas. Hay 149 avales en ese fondo de manera acumulada y ₡3.500 millones. A la fecha, se pasó de 42 a 64 operaciones y el monto a cierre de agosto es mayor a ₡1.400 millones. También, está muy controlado el tema de la mora y los honramientos.

A propósito del Prestamito Popular, al 30 de junio, se registran 153 operaciones, para ₡87 millones. Es el producto que combate el "gota a gota" y es muy pequeña, para un promedio otorgado de ₡550.000. Se han beneficiado 498 personas, principalmente, de San José y Alajuela. Al corte del 30 de junio, el 58% de los clientes es masculino y para este año hay 187 operaciones por más de ₡85 millones, y la mora está más alta. Recuerda que este programa es de pérdida esperada, la cual está estipulada en el 40%, por eso la tasa es realmente alta, apegada antes de llegar al techo de usura, sin embargo, es un programa muy controlado y de gran seguimiento para permitir la solvencia.

Es importante comentar que se apoyó a Coopealianza, la cual lanzó un producto muy similar a Prestamito Popular para combatir el "gota a gota". Con ellos se quedó en 58 operaciones, monto relativamente pequeño, pero tiene un comportamiento muy saludable, pues a la fecha solo 2 avales se honraron por ₡630.000.

Resume que, sobre este fondo, se realizaron 534 operaciones, con créditos movilizados por más de ₡7.700 millones y está visible el resumen de cada producto explicado. La meta está en 221% de cumplimiento, en muy buenos términos.

En la última presentación la Sra. González Mora solicitó ver datos de solvencia financiera o indicadores de tipo, aunque se tiene claro que parte del impacto de la Banca Social es brindar detalle de indicadores sociales. No leerá cada uno, para no aburrir, pero se pueden observar y son muy positivos; los únicos negativos son del programa de la cartera que obedece al producto que se está rediseñando para enfocar en las organizaciones sociales excluidas en el sistema financiero.

Con ocasión de los bonos de los productos de Vivienda Social, al 30 de junio se emitieron 317 operaciones, sobre lo cual la cifra es histórica, pues nunca se había emitido esa cantidad y ello ha permitido que el monto mayor a ₡4.406 millones sea puramente de bono, o según el artículo 19 o la parte del bono que se combina con crédito. Este potenció crédito para ₡4.679 millones, es decir, en total más de ₡9.000 millones, beneficiando así a 1.033 personas, principalmente, de Cartago. El 76% se enfoca en mujeres, sobre todo, jefas de hogar.

Gracias a la Junta Directiva y a la Gerencia, se tiene un equipo reforzado hace un año y se tienen en inventario productos por ₡23.247 millones, lo cual beneficiaría a más de 909 familias, son datos muy importantes.

En cuanto al producto Pignoración, hay muy buenas noticias, pues hay ₡1.420 millones, que era el monto desembolsado en el primer semestre. A la fecha, hay más de ₡2.000 millones, lo cual significa que la apuesta hecha de trasladar Alhajas al centro de San José ha sido muy positiva. Se puede ver que en San José donde se ha brindado mayor cantidad de crédito y se impulsa que todas las provincias y oficinas con ese tipo de producto lo promocionen más. El 68% es de mujeres, siendo un producto de "color femenino", además, se trabaja en los próximos remates y ventas de joyas que quedan, todo muy controlado con un crecimiento por encima a lo proyectado.

A propósito del Modelo de Atención de OES, se atienden en diversos ámbitos apoyándoles en los planes de mercado, estratégicos, de comercialización y otros, pero además, con los nuevos 5 colaboradores, se ha logrado que integren productos al Banco, entonces, el primer semestre se logró integrar 502 productos, entre cuentas, seguros, pensiones y otros, también, refirieron más de ₡1.000 millones de créditos colocados.

Algunas de las acciones realizadas durante este trimestre fue la estrategia Brete que generó más de 1.800 cuentas abiertas de una población joven, de los cuales el 67% es de mujeres, y el 23%, menores de edad. Muestra una foto de la celebración del segundo aniversario, llevado a cabo en Santa Cruz de Guanacaste.

Sobre el Programa Conecta BP Mujer, es la "sombrilla" de todos los productos enfocados para las clientas del Banco y en solo 3 meses ya se han colocado 29 seguros, 25 pensiones, 133 mujeres se capacitaron, 103 solicitaron el producto Conexión BP o Punto BP, solicitud de ahorros para 136 y, de financiamiento, 112, y más de 460 tarjetas. Presenta la filmina que resume todos los impactos de la Banca Social, lo cual fue solicitado por la gerente general corporativa.

Para terminar, se refiere a algunas actividades donde se trabajó en el segundo trimestre, sobre lo cual se apoyó la Expopyme en Liberia 2025, sobre lo cual se lanzó el BP Comunidad. También, se gestionó con la Asociación de La Tigra de San Carlos, sobre lo cual se ha determinado que se puede colocar un Punto BP en un local. Se trabajó con la Asociación de Desarrollo de la Florencia de ese cantón, llevando educación financiera. También, se apoyó el sector ganadero, entonces, se participó en la subasta ganadera El Progreso. Se apoyó el sector turismo, participando con ASOTRANSTUR específicamente, finalmente, se participó con el Ministerio de Trabajo en las Ferias Brete Inclusivo del Gran Área Metropolitana. Ha concluido el Informe y queda pendiente a consultas.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** procede a leer la propuesta de acuerdo: *Dar por conocido y aprobado el Informe de la gestión realizada por la Dirección General de Banca Social correspondiente al 30 de junio del 2025, en cumplimiento del CIA-11 de la Comisión de Pautas y Banca Social y el SIG-083 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. (Ref.: Acuerdo CPBS-16-ACD-114-2025-Art-5) Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.*

**El director Sr. Espinoza Guido** agradece por la presentación. No hará comentarios pero desea que el Sr. Valverde Castro haga una pequeña reflexión sobre la satisfacción que tiene de la Dirección a cargo en cuanto al desempeño del área, particularmente, son muy notarios los esfuerzos y, en ocasiones, éstos no dan resultados inmediatos sino que, como semillas, se siembran para germinar luego.

Es claro que la Banca Social en el Banco Popular es fundamental para cumplir el objetivo de creación de Ley y hay bastantes avances pero desea tener el comentario indicado.

**La directora Sra. Palomo Leítón** indica que, observando los indicadores de mora, hay dos que le llaman la atención pero tiene claro el tema social y lo que implican esos programas. El Prestamito Popular presenta el 20% y FEDE, 10,86%, solo estos dos tienen una desviación, pues en el consolidado sí hay muy buen indicador. Cuál es el sentimiento de ese sector con dichos indicadores de mora y de qué manera se puede ayudar.

Por otro lado, le llamó la atención el cumplimiento de la meta del FEDE, pues dice que en junio apenas se logró el 10,69%, y en el producto de BP Bienestar, 2,92%, es decir, se puede unificar y determinar que una es extraordinaria y que la otra está en el suelo, pero el Sr. Valverde Castro lo justifica vía estacionalidad, la pregunta es si quiere decir que la meta se cumplirá porque el tema es cíclico y estacional con el FEDE, y en el caso de BP Bienestar, con crecimiento al 67% y sobrecumplimiento, hay gran potencial, lo cual ha conversado en algún momento la gerente general. O sea, así las cosas, sería capitalizar sobre lo extraordinario que sería.

**La directora Sra. González Mora** agradece el esfuerzo, atención y consideración en cuanto a los indicadores de gestión, pues son importantes y da luces de la gestión de las carteras, entonces, solicita que los sigan actualizando cada vez que se elabore dicho Informe, además, de ser necesario, incluir otro que consideren pertinente. Destaca que el Sr. Valverde Castro hace una excelente gestión.

**La directora Sra. Solano Brenes** manifiesta que este Informe se analizó y se conoció en la Comisión de Pautas, sobre lo cual hay 2 acuerdos pendientes para que los lea la Sra. Palomón Leitón, y trata sobre ir analizando el comportamiento de la mora de Fede y Prestamito Popular, sabiendo que están dentro de los parámetros pero para evitar sorpresas futuras o valorar si es una tendencia al respecto.

En otra línea, en dicha instancia se analizó por qué hay créditos de vivienda que se canalizan y promocionan solo para mujeres, pero la pregunta es sobre la participación de hombres, aunque se sepa de antemano que son programas sociales dirigidos a ambos. Consideraciones de ese tipo están pendientes y se analizaron en dicha Comisión, igualmente, los indicadores, pues se sabe que deben ser sostenibles en el tiempo y aunque no se vea rentabilidad, se mide la sostenibilidad, aparte de los indicadores sociales que deben gestionar.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** comenta que no va a felicitar al Sr. Marlon, pues le parece que tiene la capacidad para hacer ese trabajo y más y lo que le gustaría, más bien, es que le señale a los señores directores qué falta, porque está claro que está mejor que antes, pero eso es lo que se pretende en las áreas. Con todo, esta área es el escudo y la razón de ser de este banco, porque hasta en materia financiera el Banco Mundial lo repite hasta la saciedad: banco estatal o público que no tiene fondos para el desarrollo no tiene razón de ser.

Así, lo que desea que se diga, además de lo que ya han solicitado técnicamente los directores, quienes entienden muy bien que aquí el tema no es la rentabilidad, sino la eficiencia y sostenibilidad de los fondos y quienes se quitan el sombrero del banco financiero para ponerse el del banco social y tener la confianza de seguirle pasando más fondos y, además, de seguir defendiendo los fondos que dan esta posibilidad de contar con fondos especiales, de tener Fodemipyme, ser ejecutores de la Banca para el Desarrollo Social.

Entonces, es muy importante para esta Junta Directiva, conocer qué falta desde la vinculación con el otro banco, el Banco Popular puramente financiero es rentable, busca negocios, por ello, desea saber qué le falta en temas de vinculaciones, porque este producto no es más eficiente, ni es más impactante, porque la relación de los fondos especiales con el Banco, a veces, se torna lenta y engorrosa.

Sostiene que ya van a irlo desmenuzando, porque de hoy en 15 días ha citado a la encargada del cumplimiento normativo, porque ya va a traer un informe que, a su parecer, va a ser revelador para todos. En conclusión, es muy importante saber qué falta, no para causar impacto y tener la sostenibilidad, sino el primero del país, el más fuerte del país y que lleguen a ser tan autosostenibles estos fondos como autosostenible el Banco, porque siempre hay una amenaza latente sobre estos fondos y sobre su financiamiento.

**El director general de Banca Social Sr. Valverde Castro** indica que el director Sr. Espinoza Guido le pidió una reflexión y va a ser muy breve: claramente fue un reto muy importante el que aceptó a la gerente general corporativa cuando ella lo trajo a trabajar en este tema tan neurálgico que tiene el Banco Popular, de hecho, durante estos 2 años ha creído que este es el corazón y que con el apoyo, porque no solamente lo ha logrado su equipo, de la gerente general corporativa y el apoyo también de cada uno de los miembros de la Junta Directiva que han creído en esto y han dado la guía y han dado la luz de hacia dónde van a ir.

Existen muchísimos retos y van a seguir teniéndolos, pero es parte de ese trabajo de cada día. En efecto, hay algunos que se han solucionado de una manera muy efectiva, hay algunos que siguen ahí, pero se continúa buscando una solución.

En resumen, hay mucha satisfacción, porque, sí, se está dando al Banco Popular, a través del trabajo de la Banca Social, ese sentido por el cual fue creado ya hace 56 años. Efectivamente, van a venir retos y ya hay un equipo de gente que está comprometida, con quienes van a seguir adelante y van a sacar la tarea.

Acerca de lo que preguntó la directora Sra. Palomo Leitón sobre las moras, advierte que, en el caso del FEDE, es un 10,86%, por una única operación que es de una cooperativa, la cual tuvo un problema con proveedores y un problema de pagos, pero ya se está trabajando en esto y ya la está en el COC y muy probablemente, para el cierre de septiembre, ya esa mora se va a disipar, porque se va a incluir en un arreglo de pago.

En el caso del Prestamito, que es una mora también bastante alta, del 20%, la pérdida esperada es de un 40%, aunque no necesariamente se está esperando llegar al 40%, sino que se está trabajando para evitarlo, de hecho, la gerente general corporativa le dice que el equipo a su cargo debe hacer crecer la cartera, pues hay solo 600 y, aunque 600 es un número importante, este es un modelo masivo, por lo que, si fuera 1000, probablemente, esa mora sería incluso más baja.

Entonces, están trabajando y controlando siempre ese indicador, para que no se salga, no obstante, tiene buena rentabilidad, porque básicamente la tasa es de un 50% para dar esa inclusión, por ello, se permite, hasta cierto punto, poder tener esos niveles.

En cuanto a la estacionalidad, aclara que no hay estacionalidad en FEDE, más bien, es una reforma que se le hizo al producto, el cual se enfocando ahora en organizaciones sociales que realmente estén excluidas, puesto que cualquier otro producto compite con Fodemipyme o compite con el mismo Banco Popular.

Apunta que él hubiese traído un informe de que ya había colocado Q800.000.000, pero cuando se revisa el detalle de ese monto, eran pymes o eran organizaciones que el Banco Popular perfectamente pudo haber aprobado. Así, esos Q800.000.000 se aprobaron en otros fondos y, por eso, la baja colocación en este fondo, empero, ya hay una propuesta de estrategia que, inclusive, se va a revisar con la gerente general corporativa y probablemente en la Comisión de Pautas sobre cómo se van a colocar esos fondos.

Admite que muy probablemente la meta de este año, siendo muy transparente, no se vaya a lograr, pues era de Q1.500.000.000, pero por esa reforma que se hizo, se prefiere ser justos y decir que estos fondos son realmente para organizaciones excluidas, si no está el Fodemipyme o los otros fondos que tiene disponibles el Banco.

En el caso de BP Bienestar, sostiene que realmente es algo en lo que se ha venido trabajando muy cerca de las oficinas; hay una oportunidad importante de colocar este producto, porque tiene condiciones especiales, se están revisando algunas condiciones como tasas, scoring de acceso, etcétera, para que ese volumen que entró, pues al cierre de septiembre han entrado más de Q15.000.000.000, que es un monto muy alto, no se vayan a disparar algunos otros indicadores, pero es algo que también está muy controlado de la mano con el subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez.

Confirma a la directora Sra. González Mora que van a seguir incluyendo los indicadores, actualizándolos y mejorándolos. Añade que la directora Sra. Solano Brenes también solicitó algunos temas en la Comisión de Pautas en los cuales se está trabajando. Efectivamente, mucho del enfoque de género en bonos viene de políticas propias del Banhvi, por ejemplo, jefas de hogar y demás son sectores prioritarios que esa entidad atiende, pero es un tema que se está revisando.

Por último, el presidente Sr. Sánchez Sibaja preguntó qué hace falta o qué viene más adelante, a lo cual responde que, primero, lo más importante es seguir trabajando de la mano con las oficinas comerciales, por esta sinergia con el subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez, donde se ven productos como BP Bienestar o FEVI que se colocan.

Asegura que es un reto también para todos tener capacitadas a todas las fuerzas comerciales y comenta que internamente se está sacando una certificación que se llama "Embajador de la Banca Social", mediante la cual se va a capacitar a muchos de los funcionarios del Banco, para que cada vez más personas conozcan de estos productos y servicios y sea un poquito más fácil, a la hora que una persona llega a la oficina, atender, y no como ha pasado que se le dice "aquí no se atienden bonos" o "el FEVI ya se acabó", lo cual pasó en una ocasión y se atendió, pero es justamente lo que se quiere contrarrestar.

De este modo, en cuanto a lo que viene, el *paint plan* de proyectos está lleno para el siguiente año, también, por las solicitudes de la Gerencia General Corporativa, se está trabajando en carreras STEM, se está trabajando con la pionerización que para el próximo año entrará todo lo relativo a la consultoría. Asimismo, se está trabajando con los fondos de AFD, porque se va a apoyar a todas las mujeres con un montón de proyectos y productos muy bonitos que ya están en producción y, por supuesto, todo el reto para atender a las micro y pequeñas empresas y devolverle a este Banco todo ese segmento que antes lo tuvo y ahora no lo tiene. Entonces, los retos son muchísimos, es decir, hay trabajo todavía para bastante rato.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** expresa que, a su parecer, el poder de este banco y el poder de estos fondos es tan ilimitados que no se trata ni en el 10% de la capacidad que se podría llegar a desarrollar de impacto no solo financiero y social, sino también de marca, aunque hacia eso va caminando, pero siempre hay que saber que apenas está en el primer piso.

Solicita, pues, proceder con la votación.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por conocido y aprobado el Informe de la gestión realizada por la Dirección General de Banca Social correspondiente al 30 de junio del 2025, en cumplimiento del CIA-11 de la Comisión de Pautas y Banca Social y el SIG-083 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". (796)  
(Ref.: Acuerdo CPBS-16-ACD-114-2025-Art-5)

#### ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.

Al ser las **ocho horas con cuarenta y cuatro minutos**, finalizan su presentación el director general de Banca Social, Sr. Marlon Valverde Castro, y la asistente de dicha Dirección, Sra. Paula Sojo Morales

## ARTÍCULO 10

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe trimestral de la atención de las recomendaciones contenidas en el oficio AG-174-2023 referente al tema de seguridad y protocolos de custodia de efectivo del Banco Popular y el informe AF-212-2023, sobre Evaluación operación y control bóvedas centrales BPDC, en atención al acuerdo JDN-6064-Acd-1404-Art-10-Inc-2. (Ref.: Oficio GGC-837-2025)

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita proceder con la votación.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-837-2025, mediante el cual se remite el informe trimestral de la atención de las recomendaciones contenidas en el oficio AG-174-2023 y el informe AF-212-2023, que se refiere al tema de seguridad y protocolos de custodia de efectivo del Banco Popular.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6064-Acd-1404-Art-10-Inc-2”.** (797)

## ACUERDO FIRME

**Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.**

Al ser las **ocho horas con cincuenta y ocho minutos**, inician su participación Sra. Yocserlin Chacón Berrocal, asistente de la Subgerencia General de Negocios, y Sr. Kenneth Gutiérrez Montenegro, jefe de la División de Medios de Pago.

*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 auditoría, 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

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el oficio SGN-1114-2025, mediante el cual se detalla los mecanismos de monitoreo y evaluación para la rendición de cuentas de negocio que corresponde al primer informe de agosto de 2025. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6205-Acd-390-2025-Art-14, inciso 2 (Ref.: Oficio GGC-875-2025).

**El subgerente General de Negocios Sr. Roa Gutiérrez** indica que el acuerdo JDN-6205-Acd-390-2025-Art-14 solicita un informe quincenal sobre diferentes carteras como Consumo, Vivienda, Vehículos, Empresarial, Corporativo y Tarjetas, y la semana pasada se presentó la evolución del producto Vehículos, por lo que ya con eso se está cerrando, toda vez que ya conversó un poquito sobre la evolución de Consumo, Vivienda, Empresarial y Corporativo, Vehículos y hoy corresponde la presentación sobre el producto de Tarjetas.

Así las cosas, apunta que Tarjetas está liderado por la División de Medios de Pago y la meta anual de colocación en cantidad era de 35.500 tarjetas, la meta a agosto es de 22.935 tarjetas y el avance actual es de 29.023, eso significa que se lleva un 126% en la colocación de Tarjetas en cuanto a la cantidad. En relación con la meta anual, que es de 35.000, se lleva un 82% de cumplimiento.

En la parte de ingresos por servicios los datos que va a dar están un poquito rezagados, puesto que son datos a julio del 2025, porque todavía no ha cerrado el mes de agosto. La meta de ingresos por servicios que genera Tarjetas es de ₡21.512.000.000, la meta a agosto es de ₡11.457.000.000 y se lleva ₡8.715.000.000 a julio con un 76% de cumplimiento de la meta mensual y un 42% de la meta anual.

Advierte que, si se proyectara, a modo de ejemplo, una generación de contribución de las Tarjetas de ₡1.000.000.000 por mes, entonces, llevaríamos a agosto 9715 eso es un estimado estaríamos en un 85% de la meta mensual en vez de un 76%. Ahora bien, el saldo de la cartera de Tarjetas a agosto es de ₡13.109.000.000, la meta de agosto era de ₡7.593.000.000 y se llevan ₡7.346.000.000, lo cual representa un 97% de cumplimiento del mes de agosto y un 56% de cumplimiento anual.

En lo atinente a Billetera digital al 31 de agosto, señala que en Google Pay se inició el 31 de agosto de 2024, se han afiliados 64.000 tarjetas de débito y 19.000 tarjetas de crédito, para un total de 84.062. Recuerda que esa fue la primera etapa al 31 de agosto, luego, vino la de Apple, que inició el 17 de junio de 2025, por lo que se tiene casi 3 meses de operación con esta otra modalidad y se han afiliado 53.795 tarjetas de débito y 18.943 tarjetas de crédito, para un total de ₡72.738 afiliaciones. En total, 118.000 tarjetas de débito y 38.000 tarjetas de crédito, para un total general de 156.800.

De acuerdo con el parque de tarjetas del Banco Popular, todavía queda mucho, pero sí se ha avanzado bastante, cada vez hay más afiliaciones, ya se dispusieron metas a las oficinas para la colocación de las afiliaciones de Billetera digital. En cuanto al porcentaje de cartera, se cuenta con un 16% en débito y un 26% en crédito, para un total general de un 18%, lo cual significa que, de 882.000 tarjetas, hay 156.800 afiliadas a la billetera digital. En cuanto a la facturación total a través de esta modalidad, se registran ₡42.075 millones, lo que representa un 6,8 % de la facturación general. Aclara que la incorporación a Apple Pay es reciente y que esta opción tiene mayor aceptación, lo que ha impulsado una adopción más rápida.

Seguidamente, presenta la evolución mensual de la facturación de tarjetas de crédito y débito para los años 2023, 2024 y 2025. Se observa un incremento significativo, especialmente entre 2024 y 2025, pasando de ₡91.000 y ₡96.000 millones y de ₡74.000 a ₡86.000 millones, lo que representa aumentos mensuales de entre ₡10.000 y ₡12.000 millones. Se proyecta que para el año en curso la facturación supere el billón de colones, considerando que en 2024 cerró en ₡991.000 millones y actualmente ya se alcanzan ₡691.000 millones.

En relación con la comisión de intercambio, destaca que, aunque la facturación ha crecido, estas comisiones de adquirencia han disminuido debido a las disposiciones del Banco Central de Costa Rica. En 2020 se ubicaban en un 4 %, luego bajaron progresivamente a 2 %, 1,75 %, 1,50 %, 1,25 % y, finalmente, en 2025 se sitúan en 1 %. Esta disminución impacta en los ingresos por adquirencia, a pesar del incremento en facturación.

Con respecto al saldo de cartera, reporta un crecimiento importante entre 2024 y 2025, con aumentos entre 22 % y 25 %, lo que indica que los clientes mantienen más saldo en financiamiento con tarjetas y, por ende, los montos promedio son mayores.

Señala que el incremento en la facturación se debe a estrategias activas, tales como promociones, programas de lealtad, compra de saldos, adelanto de efectivo y desembolsos de disponible al cliente. Estas acciones, explica, han fortalecido la participación de mercado, logrando que la institución pase del sexto al quinto lugar, desplazando a otros bancos como Banco de Costa Rica y Davivienda. Por encima se mantienen BAC San José, Promérica, Banco Nacional y Scotiabank.

En la parte final del informe, hace un repaso por las campañas implementadas para incentivar el uso de tarjetas, entre ellas:

- Campañas estacionales, como “Brillan como el primer aguinaldo” (de julio a septiembre).
- Activaciones en supermercados, principales puntos de facturación.
- Promoción “Tu primera compra viene premiada”, dirigida a nuevos tarjetahabientes.
- Convenios con Pizza Hut y otras marcas, que otorgan beneficios por consumo.
- Programas para dueños de mascotas, con premios como un año de alimento.
- Promoción de pagos con Apple Pay, ofreciendo premios por afiliación y uso.
- A partir de ₡35.000, se pueden aplicar \$2.500.
- Eventos especiales, como “Visa Fashion Meet”, con descuentos exclusivos en entradas, si se paga con la tarjeta del Banco Popular.
- Incentivos para compras en línea, tanto con crédito como con débito.
- Promociones con franquicias como Taco Bell, ofreciendo combos a precios especiales.
- Rallies en colegios, para fomentar la bancarización juvenil.
- Eventos como Oktoberfest y Viva México, con entradas a precios reducidos al pagar con tarjeta del Banco Popular, logrando, por ejemplo, la venta de 6300 entradas en una sola dinámica, dado que las entradas se vendieron a \$13, cuando originalmente su precio era de \$40.

Finalmente, reafirma que todas estas iniciativas apuntan al cumplimiento de la meta proyectada para diciembre de 2025.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita al director Navarro Cecilio leer la propuesta de acuerdo.

**El vicepresidente Sr. Navarro Cecilio** indica que el director Espinoza Guido solicita el uso de la palabra. Posteriormente, lee la propuesta de acuerdo, la cual consiste en *dar por recibidos los oficios GGC-875-2025 y SGN-1114-2025, en los cuales se detallan los mecanismos de monitoreo y evaluación para la rendición de cuentas de negocios, así como la información requerida por los directores de la Junta Directiva Nacional para complementar los elementos relevantes del Plan Táctico Comercial 2025, en cumplimiento del acuerdo de Junta Directiva*

6205-ACD-390-2025-Art.14, sobre el cumplimiento de metas comerciales. Se instruye comunicar el acuerdo a la Gerencia General Corporativa y a la Auditoría Interna del Banco.

**El director Sr. Espinoza Guido** toma la palabra. Agradece la intervención y señala que no encontró la presentación en el material entregado, ya que únicamente hay 2 archivos; uno de ellos un informe muy breve de una sola página y no logró ubicar la presentación para revisarla.

Explica que, con base en lo que recuerda y lo observado durante la exposición, tiene dudas sobre si las metas están planteadas en términos de facturación o de saldo de cartera. Manifiesta que, según la diapositiva vista rápidamente, se está bastante lejos de la meta a julio y no comprende cómo asegurar que se alcanzará la meta en diciembre. Solicita, por tanto, aclarar cuál es el elemento diferenciador que permitirá llegar a esas metas, dado que no lo visualiza con claridad.

Aclara que no cuestiona las campañas presentadas, pues reconoce que son iniciativas propias del área comercial, pero sí solicita congruencia en relación con los números expuestos, específicamente en el cuadro que muestra porcentajes, el cual se presentó al inicio.

**El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez** interviene y, antes de responder, pregunta si hay alguna otra consulta pendiente.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** confirma que no hay más consultas y autoriza al Sr. Roa Gutiérrez a responder.

**El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez** explica que las metas se manejan tanto en colocación de tarjetas como en saldo de cartera. Indica que, en colocación de tarjetas, se registra un avance del 126 % con respecto a la meta establecida para agosto. Señala que la primera columna del cuadro corresponde al porcentaje logrado con relación a dicha meta mensual. Además, explica que siempre se calcula el avance en función de la meta anual, que es de 35.500 tarjetas, con un cumplimiento actual del 82 %, considerando que aún faltan cuatro meses para finalizar el año. Aclara que, con el ritmo actual, esperan cumplir la meta en el plazo establecido.

**El director Sr. Espinoza Guido** solicita confirmar si, entonces, los datos corresponden a agosto, porque al inicio se había mencionado que estaban a julio.

**El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez** aclara que el único dato atrasado corresponde al rubro de ingresos por comisiones, dado que los sistemas no permiten obtener esa información inmediatamente después del cierre del mes, sino que se actualiza aproximadamente el 7 u 8 del mes siguiente. Indica que ese dato específico sí corresponde a julio y que lo que hizo fue proyectar el comportamiento para completar la explicación.

**El director Sr. Espinoza Guido** confirma que comprende y señala que ese sería el segundo rubro en cuestión.

**El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez** expone que, aproximadamente, se heredan mil millones de colones por mes, lo que proyecta un avance de meta cercano a nueve mil millones a agosto. Señala que este porcentaje, que actualmente se ubica en un 76 %, podría incrementarse a un 85 % con el cumplimiento de las proyecciones.

Reconoce que, a la fecha, no se cumple con la meta, pero destaca que los meses restantes son de alta facturación. Agrega que la disminución observada, evidenciada en el cuadro presentado, obedece principalmente a la reducción en adquirencia, que constituye el principal factor de ingresos por comisiones. Explica que esta cifra, que inicialmente era del 4 %, ha descendido hasta un 1 %, según la información proveniente del Banco Central de Costa Rica. Sin embargo, indica que este efecto se compensa parcialmente mediante el incremento en la colocación de tarjetas y en los saldos de cartera, lo cual permite prever el cumplimiento de los objetivos. Precisa que el 42 % actual, con la proyección mencionada, alcanzaría aproximadamente un 45 % y que el indicador del 76 % llegaría a un 85 % considerando el cierre de agosto.

**El director Sr. Espinoza Guido** consulta si, a su criterio, se logrará alcanzar la meta de ingresos por servicios derivados de tarjetas de crédito.

**El subgerente general de Negocios Sr. Roa Gutiérrez** responde que, en su opinión, los meses restantes corresponden a períodos de alta facturación, por lo que considera seguro cumplir la meta en lo relativo a facturación. Indica que, en cuanto a ingresos por servicios, estos se incrementarán, lo que permitirá alcanzar la meta o, al menos, acercarse significativamente a ella.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la intervención y cede la palabra para la votación del acuerdo.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Dar por recibidos los oficios GGC-875-2025 y SGN-1114-2025, mediante los cuales se detallan los mecanismos de monitoreo y evaluación para la rendición de cuentas de negocio, así como la información requerida por los directores de la Junta Directiva Nacional para completar los elementos relevantes del Plan Táctico Comercial de Negocios 2025, en cumplimiento del acuerdo de JDN-6205-Acd-390-2025-Art-14, sobre el cumplimiento de las metas comerciales”.** (798)  
(Ref.: Oficio GGC-875-2025)

#### **ACUERDO FIRME**

**Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.**

Al ser las **nueve horas con veintún minutos**, salen la Asistente de la Subgerencia General de Negocios Sra. Yocserlin Chacón Berrocal y el jefe de la División de Medios de Pago Sr. Kenneth Gutiérrez Montenegro. Ingresan el jefe del Área de Gobierno Corporativo Sr. Berny Solano Maroto y la directora de Relaciones Corporativas Sra. Jessica Borbón Garita.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la participación del señor Mario Antonio Roa Gutiérrez y solicita continuar con el último punto de la agenda, instando a abordarlo con celeridad.

#### **ARTÍCULO 12**

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, solicita una prórroga al 5 de noviembre de 2025, para atender el acuerdo JDN-6203-Acd-356-2025-Art-8, relacionado con propuesta metodológica de evaluación cualitativa para las dependencias que le reportan directivamente a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-933-2025)

**La directora de Relaciones Corporativas Sra. Borbón Garita** saluda cordialmente a los presentes.

**El secretario general Sr. León Blanco** también les da la bienvenida.

**La directora de Relaciones Corporativas Sra. Borbón Garita** reitera su saludo a todos los asistentes y expresa su deseo de que todos se encuentren bien.

Explica que, en relación con el acuerdo de diseñar un instrumento de evaluación para las dependencias especiales que reportan directamente a la Junta Directiva, la propuesta ya está elaborada por el Área de Gobierno Corporativo. Detalla que consta de veinte preguntas y se basa en un modelo estandarizado para este tipo de puestos, el cual analiza las competencias técnicas correspondientes. Indica que se proyecta realizar un ejercicio piloto en el año 2025, con el fin de implementarlo formalmente en 2026.

Añade que, durante la revisión del instrumento junto con la Dirección de Capital Humano, se determinó que el componente cualitativo de la evaluación debe integrarse en la propuesta que esta dirección presenta anualmente ante el foro, denominada *Informe de parámetros de evaluación de desempeño*. Señala que el propósito es presentar la propuesta de forma paralela con Capital Humano, con el fin de clarificar el porcentaje que este modelo representará dentro del ejercicio consolidado de evaluación de parámetros para este tipo de cargos.

Explica que Capital Humano cuenta con un Sistema de Información Gerencial y que debe presentar dicho informe antes del 5 de noviembre. En consecuencia, la propuesta se presentará simultáneamente para establecer el peso del componente cualitativo en la evaluación global de la institución. Concluye indicando que, una vez aprobada en noviembre, se solicitará la autorización para ejecutar un plan piloto en 2025, a fin de que el instrumento quede formalizado en 2026. Reitera que dicho instrumento no puede implementarse de forma aislada, sino integrado al ejercicio global de parámetros.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la exposición y concede la palabra al director Navarro Cecilio.

**El vicepresidente Sr. Navarro Cecilio** presenta la propuesta de acuerdo, que consiste en *aprobar la prórroga hasta el 5 de noviembre de 2025 para atender el acuerdo de Junta Directiva 6203-A-C-356-2025, artículo 8, relativo a la propuesta metodológica de evaluación cualitativa para las dependencias que reportan directamente a la Junta Directiva Nacional. Señala que esto se realiza conforme a lo dispuesto en el inciso 3 del acuerdo de Junta Directiva 5800-A-C-085-2025, artículo 4, e indica que debe comunicarse a la Gerencia General Corporativa y a la Auditoría Interna del Banco.*

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita a los directores emitir su voto.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Aprobar la prórroga al 5 de noviembre de 2025 para atender el inciso 2 del acuerdo JDN-6203-Acd-356-2025-Art-8, relacionado con propuesta metodológica de evaluación cualitativa para las dependencias que le reportan directivamente a la Junta Directiva Nacional, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3 del acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4”. (799)**  
(Ref.: Oficio GGC-933-2025)

**ACUERDO FIRME**

**Comuníquese a la Gerencia General Corporativa y Auditoría Interna del Banco Popular.**

Al ser las **nueve horas con veinticinco minutos**, salen el jefe del Área de Gobierno Corporativo Sr. Berny Solano Maroto y la directora de Relaciones Corporativas Sra. Jessica Borbón Garita.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** finalmente informa que no se registran dependencias externas, no se celebran asambleas de cuotistas, no se tratan sociedades anónimas ni se presentan asuntos varios. Por tanto, da por finalizada la sesión, agradeciendo a todos por su participación.

Finaliza la sesión al ser las **NUEVE HORAS CON VEINTICINCO MINUTOS.**

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

Sr. Juan Luis León Blanco  
**Secretario General**