



UNA TRANSFORMACIÓN POPULAR

Reporte de Sostenibilidad 2025

Popular
DIGITAL

Popular
SEGUROS

Popular
VALORES

Popular
PENSIONES

Popular
FONDOS DE INVERSIÓN

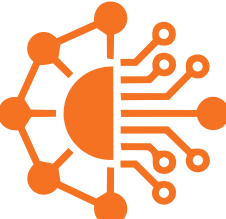
**Banco
Popular**
Y DE DESARROLLO COMUNAL

 **BANCO
Bueno**
Y SOSTENIBLE

Tabla de contenido

Reporte de Sostenibilidad

Acerca del reporte 5

01 Liderazgo y compromiso con la sostenibilidad PÁGINA	 9	02 Desempeño y resultados en sostenibilidad PÁGINA	 14	03 Perfil del Conglomerado Financiero Banco Popular PÁGINA	 3t3
04 Dimensión Gobernanza PÁGINA	 77	05 Modelo de gestión sostenible PÁGINA	 138	06 Dimensión Ambiental PÁGINA	 171
07 Dimensión social PÁGINA	 196	08 Dimensión económica PÁGINA	 286	09 Transformación digital PÁGINA	 327

Acerca del reporte & Capítulos 01, 02, 03

Liderazgo · Desempeño y resultados · Perfil del Conglomerado Financiero

Acerca del reporte		5
01	Liderazgo y compromiso con la sostenibilidad	9
Carta de la Junta Directiva Nacional		10
Carta de la Gerencia General Corporativa		12
02	Desempeño y resultados en sostenibilidad	14
Resultados económicos		15
Resultados ambientales		20
Resultados sociales		22
Resultados gobernanza		23
Logros en la gestión		24
Reconocimientos		27
03	Perfil del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal	33
Nuestro Conglomerado Financiero		34
Nuestro propósito corporativo		37
Valores corporativos		39
Objetivos estratégicos		40
Hitos en planificación estratégica		41
Cumplimiento de la filosofía organizacional		45
Nuestras oficinas		46
Productos y servicios		50
Clientes		70
Canales de comunicación		72
Cadena de valor		75

04

Dimensión Gobernanza

23 secciones · Página de inicio 77

77

Principales logros en gobernanza	79	Transparencia, Ética e Integridad Institucional	109	Conflictos de interés	123
Cifras destacadas 2025	80	Perspectivas y retos de gobernanza 2026	111	Gestión de los derechos humanos	123
Estructuras de Gobernanza	81	Mensajes de las Autoridades	112	Canales de denuncia	125
Composición de la Junta Directiva Nacional	84	Equidad de género en el modelo de la gobernanza	113	Cumplimiento normativo	127
Equidad de género en el Órgano de Dirección	85	Ética y transparencia	113	Gestión de riesgos	133
Directores independientes y miembros externos	85	Principales desafíos en ética y transparencia	114	Nuevos productos	135
Modelo de Gobernanza Corporativa y Rendición de Cuentas	95	Anticorrupción	116	Principales conclusiones de gobernanza	137
Plan de Capacitación y Desarrollo 2025	99	Políticas de remuneración	122		

Capítulos 05, 06

Modelo de gestión sostenible · Dimensión Ambiental

05

Modelo de gestión sostenible

12 secciones · Página de inicio

138

Estrategia de sostenibilidad	139
Temas materiales	142
Doble materialidad	142
Caracterización de IROs	145
Materialidad de impacto	145
Materialidad financiera	148
Resultados del análisis de materialidad	152
Consultas a grupos de interés	153
Compromisos en sostenibilidad 2025	159
Metas 2026	165
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	165
Alianzas de sostenibilidad	167

06

Dimensión Ambiental

7 secciones · Página de inicio

171

Cambio Climático	172
Gestión ambiental interna	173
Programa Gestión Ambiental Institucional	173
Programa Bandera Azul Ecológica	181
Carbono Neutralidad	188
Negocios con enfoque ambiental	191
Bonos verdes	194

07

Dimensión social

33 secciones · Página de inicio 196

196

Nuestra Banca de Desarrollo Social	197	Educación financiera	220	Atención de adultos mayores	232	Igualdad y equidad de género	265
Beneficios generados para las personas, comunidades y sectores productivos	198	Principales logros en educación financiera	221	Principales resultados	233	Voluntariado corporativo	268
Fondo de Avalos: garantía para la inclusión financiera	200	Proyectos en educación financiera	222	Personas y cultura organizacional	235	Salud y bienestar conglomeral	269
Programas de inclusión financiera de la Banca Social	202	Experiencias de servicio que generan valor	225	Incorporación de talento humano	249	Seguridad ocupacional: una cultura de prevención y bienestar	275
Organizaciones de la Economía Social (OES)	211	Indicadores de desempeño en atención al cliente	226	Atracción y retención de talento	252	Desarrollo profesional	280
Desarrollo con inclusión y equidad	212	Mecanismos de realimentación de la clientela	227	Teletrabajo como impulso al bienestar y la productividad	253	Casa de la Cultura Popular José Figueres Ferrer	284
MIPYMES: crecimiento productivo con impacto social	217	Puntos de mejora y acciones implementadas en el servicio a la clientela	228	Organizaciones sociales para nuestro personal	256	Participación activa en la comunidad	285
Mediana empresa	218	Clientela satisfecha	229	Inclusión laboral	258		
FODEMIPYME	220			Accesibilidad y discapacidad	261		

Capítulos 08, 09

Dimensión económica · Transformación digital

08

Dimensión económica

12 secciones · Página de inicio

286

Fortalecimiento conglomeral	287
Rentabilidad sobre el patrimonio	290
Valor económico generado	293
Valor económico distribuido	295
Valor económico retenido	298
Eficiencia operacional	298

Distribución de utilidades	299
Resumen de variables económicas	299
Bancas cercanas y sostenibles	300
Banca Comercial Personas	301
Banca de Desarrollo Social	305
Banca Empresarial y Corporativa	321

09

Transformación digital

4 secciones · Página de inicio

327

Transformación tecnológica e innovación	328
Iniciativas en transformación digital	328
Ciberseguridad y protección de datos	337

ACERCA DEL REPORTE

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC) presenta su décimo quinto Reporte de Sostenibilidad, correspondiente al periodo comprendido entre el 1. ° de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Este informe constituye un instrumento estratégico de rendición de cuentas que presenta, de manera clara y estructurada, el desempeño del Conglomerado en las dimensiones social, económica, ambiental y de gobernanza, así como los principales avances y resultados generados para nuestras partes interesadas.

La elaboración de este reporte se realizó de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) 2021, en alineación con referentes internacionales y mejores prácticas en sostenibilidad, reafirmando nuestro compromiso con una gestión responsable, transparente y orientada a la generación de valor sostenible en el largo plazo.

Para consultas o información adicional sobre este reporte, puede comunicarse al correo electrónico: sostenibilidadcorporativa@bp.fi.cr



01

LIDERAZGO Y COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Carta de la Junta Directiva Nacional



Jorge Eduardo Sánchez

Presidente de la Junta Directiva
Nacional del Conglomerado Financiero
Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Con gran entusiasmo y satisfacción, transmito a ustedes como presidente de la Junta Directiva Nacional del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, mi mensaje de presentación del Reporte de Sostenibilidad correspondiente al periodo 2025. En este documento se reflejan los extraordinarios resultados alcanzados en este periodo, que evidencian el cumplimiento de nuestro compromiso institucional con el bienestar de las personas y el desarrollo del país.

A lo largo de sus 56 años de existencia, el Banco Popular se ha distinguido por brindar apoyo financiero a las personas y las familias con un profundo sentido social. Nuestros fundamentos siguen más vigentes que nunca en una sociedad que demanda soluciones financieras para afrontar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presentan en la vida.

El periodo 2025 ha sido testigo de la mayor canalización de recursos del Banco Popular con ese enfoque social de apoyar a las personas que más lo necesitan, mediante un amplio abanico de soluciones financieras inclusivas, solidarias y, sobre todo, humanas. Este esfuerzo ha procurado ampliar el acceso a los recursos, brindar apoyo a quienes más lo requieren y administrar con eficiencia los fondos destinados a ese fin.

En el contexto de este ejercicio, hemos brindado un total respaldo a la Administración para avanzar, al mejor ritmo posible, en la ejecución de las principales transformaciones que requiere este Conglomerado. Asimismo, hemos sido testigos de la materialización de los primeros grandes resultados derivados de esta visión de cuerpo de dirección. En este sentido hemos puesto el foco en:

- Maximizar la canalización de recursos con enfoque social, lo que ha permitido utilizara plenamente los recursos disponibles en los fondos especiales, ampliar la cobertura de personas beneficiadas y posicionar la banca social como un eje estratégico del Conglomerado para impulsar la generación de negocios alineados con las necesidades

de la población.

- Impulsar una mayor digitalización del negocio bancario, mediante acciones concretas que nos han permitido abrir un nuevo camino en el otorgamiento de crédito directo a las personas desde cualquier dispositivo móvil, así como fomentar el ahorro con facilidades disponibles en la aplicación móvil.
- Mejorar la estructuración de la cartera de crédito, lo que nos ayuda a consolidar una base de clientela más sólida y sana desde el punto de vista de la morosidad, contribuyendo así a mejorar nuestros rendimientos y aumentar el beneficio.

Hemos puesto en la senda del éxito el fortalecimiento de esta noble institución, para que, en los próximos periodos, continúe consolidando su rentabilidad, su compromiso social, su transformación tecnológica y una gobernanza corporativa impulsora del desarrollo de las comunidades, el bienestar de las personas y el crecimiento de las empresas, a través de una gestión que integra los principios del desarrollo sostenible y promueve el equilibrio entre lo ambiental, lo social y lo económico.

Con profunda gratitud, les invito a conocer nuestros resultados del periodo 2025, plasmados en este reporte, el cual constituye un ejercicio de rendición de cuentas sobre nuestra labor al servicio de la ciudadanía y del país.

Carta de la Gerencia General Corporativa



Gina Carvajal
Gerente General Corporativa

Concluimos un periodo de mucho trabajo, enfocado en el fortalecimiento de las capacidades que nos permitan dar continuidad por muchos años a este maravilloso Conglomerado. En este reporte presentamos nuestros principales logros alcanzados, según un norte establecido con visión y alto compromiso de todas las personas que conformamos esta institución para el servicio de nuestra clientela y del país.

Durante 2025, avanzamos de manera significativa en la ejecución de proyectos estratégicos, orientados a fortalecer nuestro negocio, mejorar la calidad de la cartera de clientes y afianzar nuestro modelo de banca social, lo que nos permite continuar llegando a las poblaciones más necesitadas y seguir avanzando de manera acelerada en la digitalización de nuestras operaciones.

La consolidación de nuestra estrategia corporativa ha sido posible gracias al liderazgo y dedicación de nuestros equipos de trabajo, así como al respaldo y la confianza de nuestra clientela, lo que nos ha permitido incrementar de forma significativa nuestras operaciones de crédito digital, ampliar nuestra clientela, alcanzar una mayor utilidad y fortalecer nuestros negocios.

Este periodo ha sido histórico en cuanto a la utilización de los recursos disponibles en los fondos especiales, permitiendo canalizar la totalidad de estos recursos, ampliar la población beneficiaria y fortalecer nuestro posicionamiento como una entidad financiera con auténtico sentido social.

Asimismo, el 2025 también ha sido histórico en cuanto a nuestro apoyo a las comunidades, a través de una participación activa en iniciativas que promueven la cultura, el entretenimiento, el ocio y la música, así como en espacios que brindan respaldo a iniciativas de comercialización de productos y servicios por medio de ferias en beneficio de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Como resultado de una eficiente gestión institucional, alcanzamos una utilidad de ¢24 054

millones, mejoramos nuestro margen de intermediación en 0,59 p.p., situándose en 4,76 %; la rentabilidad sobre el patrimonio creció +0,07 p.p., estableciéndose en 2,44 %; logramos una significativa mejora de la eficiencia operativa de 12,05 p.p., alcanzando el 63,13 %; se mejoró el indicador de cobertura de gastos administrativos en 0,44 p.p. y tuvimos un crecimiento de 87 580 personas clientes activas, alcanzando un total de 1 135 679.

Gracias al trabajo constante, alcanzamos un saldo consolidado de cartera de crédito de ¢3 348 571 millones y crecimos ¢42 429 millones en ahorro a plazo y ¢21 106 millones en ahorro a la vista.

Todos nuestros resultados están acompañados por una amplia gama de iniciativas y esfuerzos en todos los niveles de la organización, con el firme propósito de fortalecer nuestro servicio, optimizar nuestros tiempos de respuesta, custodiar de manera efectiva los recursos de quienes depositan su confianza en nosotros y, a la vez, ser un actor activo en la vida comunal de nuestras ciudades y pueblos. Entre estos esfuerzos, destacan los siguientes:

- Creación de productos digitales orientados a satisfacer las necesidades inmediatas de financiamiento de nuestra clientela
- Impulso significativo a la generación de captación de bajo costo incentivando el fomento del ahorro en la población.
- Implementación del 100 % de Popular Digital, lo que nos brinda un soporte sólido para el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas.
- Fortalecimiento de las plataformas digitales con nuevas funcionalidades en Banca en Línea, Puntos BP, Billetera Digital.
- Formalización de alianza con Walmart que nos permite la instalación de 8 cajeros automáticos y ampliación de servicios en la red de supermercados.

- Planificación e implementación exitosa de la estrategia de *marketing* de experiencias con resultados de alcance y exposición de marca sobresalientes con eventos como: concierto gratuito de Gilberto Santa Rosa, concierto de fin de año con la Municipalidad de Montes de Oca, participación en el Festival de la Luz, iluminación de parques de San José en Navidad, participación en el Festival Nacional de las Artes.

Reconocemos que nuestra labor diaria está sujeta a la revisión permanente, a la mejora continua y al fortalecimiento de nuestra capacidad para responder con resiliencia a los desafíos que subyacen detrás de nuestras actividades y de las realidades de nuestra clientela. Con ese compromiso de servir y brindar protección económica y social, continuaremos actuando con entusiasmo, convicción y mucha responsabilidad para generar valor y contribuir a un desarrollo equilibrado en las dimensiones económica, social y ambiental para que nuestra población y las futuras generaciones encuentren en el Conglomerado Financiero Banco Popular su aliado para alcanzar sus metas de vida



02

DESEMPEÑO Y RESULTADOS EN SOSTENIBILIDAD

Banco Popular

Valor económico generado

Valor económico distribuido

Valor económico retenido

Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)
Variación: +0,07 p.p.

Rentabilidad sobre activos (ROA)
Variación: +0,02 p.p.

Eficiencia operativa
 Mejora de 12,05 p.p.

Margen de intermediación
Aumento de 0,59 p.p.

Tasa de rendimiento financiero
del activo productivo

Personas clientes activas
Crecimiento: 87 580 nuevas

NPS relacional
Calificación obtenida 2025

Ingresos por servicios acumulados

Patrimonio total

Pasivos del activo total

Captación a plazo (55,6 %)

Captación a la vista (27,9 %)

Personas clientes digitales

Productos por canales digitales

29,23 % Empresas públicas y privadas

23,81 % Vivienda

Resultados económicos

Banco Popular					
Banca Social			Subgerencia General de Negocios		
₡71 000 M+ Colocación total de recursos Más de 5 500 operaciones · 12 000 personas beneficiadas			1 109 110 Clientes Banca Personas		26 569 Clientes en Banca Empresarial y Corporativa
Vivienda ₡33 000 M 2 800 personas beneficiadas	Personas ₡34 000 M 7 700 personas beneficiadas	₡4 000 M Actividad productiva 549 unidades productivas	₡3 348 571 M Saldo consolidado de cartera de crédito		Se tuvo un crecimiento de 87 580 personas clientes activas, para un total de 1 135 679.
₡12 900 M Programa de avales 2 800 personas beneficiadas	₡12 000 M Fodemipyme Créditos colocados	₡29 000 M+ Pyme Colocación bruta	-₡36 398 M Cartera financiera	+₡21 969 M Cartera de vivienda	+₡3 046 M Cartera empresarial
Comunidad 12 organizaciones con estrategia de OES · 8 OES activas en BP Comunidad Más de 11 000 cuentas abiertas con estrategia BRETE · 3 425 mujeres con apoyo en Conecta BP Mujer. 440 423 personas clientes total			+₡42 429 M Ahorro a plazo	+₡21 106 M Ahorro a la vista	-₡65 502 M Cuentas corrientes
			₡28 439 M Ingresos por servicios	0,44 p.p. Mejora en el el indicador de cobertura de gastos administrativos.	

Resultados económicos

Popular Digital

₡73 Millones
Utilidad neta

14,8 %
ROE – Rentabilidad sobre el patrimonio

11,2 %
ROA – Rentabilidad sobre activos

194,5 % Crecimiento interanual en la utilidad neta
(debido a las pérdidas registradas en 2024)

92,97 %
Eficiencia operativa

1
Persona cliente total

Popular Fondos de Inversión

₡1 111,1 M
Utilidad neta

7,77 %
ROE – Rentabilidad sobre el patrimonio

7,49 %
ROA – Rentabilidad sobre activos

-36 %
Crecimiento interanual en la utilidad neta

18 %
Eficiencia operativa

3 163
Clientes total

Resultados económicos

Popular Pensiones

₡3 774 M

Utilidad neta

22,27 %

ROE – Rentabilidad sobre el patrimonio

16,62 %

ROA – Rentabilidad sobre activos

1 710 909

Personas clientes total

₡6 316 320 M

en fondos, el **39,63 %** del total de fondos administrados por la industria de pensiones.

Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP) gestionó

₡5 813 582 M Equivalente al **40,36 %** del mercado

1 715 150

Cuentas administradas
53 % de personas afiliadas al sistema

₡39 000 M+

Traslado recursos ROP y FCL
Régimen Obligatorio de Pensiones y FCL

₡890 000 M+

Cartera administrada
Crecimiento del **14 %** en la cartera

Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias

Administró el **44,63 %** del saldo de mercado en colones — **₡258 502 millones** Y el **27,12 %** en dólares, **más de \$81 millones**

Resultados económicos

Popular Seguros

₡5 386 M

Utilidad neta

20,78 %

ROE – Rentabilidad sobre el patrimonio

19,30 %

ROA – Rentabilidad sobre activos

23,03 %

Crecimiento interanual utilidad neta
₡5 386 millones

21,94 %

Crecimiento cartera de inversiones
₡25 769 millones

₡17 066 B

Monto total indemnizado
a clientes

8 066

Personas y
empresas protegidas
6 997 por desempleo

447 064

Personas clientes total

₡47 000 M+

Colocación de pólizas

₡7 706 M

Primaje total alcanzado

Popular Valores

₡3 723,6 M

Utilidad neta

6,51 %

ROE – Rentabilidad sobre el patrimonio

3,32 %

ROA – Rentabilidad sobre activos

6,41 %

Crecimiento interanual en la utilidad neta

30,08 %

Eficiencia operativa

486

Cantidad total de personas clientes

Resultados ambientales

Banco Popular

Programa Gestión Ambiental Institucional: se obtuvo el reconocimiento de excelencia ambiental, con una nota de **100,47 %**.

23 oficinas con Galardón
Programa Bandera Azul Ecológica

Colocación de
¢11 722 M
en negocios con productos verdes.

Popular Fondos de Inversión:

Programa Gestión Ambiental Institucional: se obtuvo el reconocimiento, con una nota de **56,50 %**.

Popular Pensiones:

Programa Gestión Ambiental Institucional: se obtuvo el reconocimiento de excelencia ambiental, con una nota de **102,39 %**.

Obtención del Galardón
Programa Bandera Azul Ecológica.

Renovación de la certificación
Carbono Neutralidad Plus.

Popular Seguros:

Programa Gestión Ambiental Institucional: se obtuvo el reconocimiento, con una nota de **93 %**.

Obtención del Galardón
Programa Bandera Azul Ecológica.

Renovación de la certificación
Carbono Neutralidad Plus.

Resultados ambientales

Popular Valores

Obtención del Galardón
Programa Bandera Azul Ecológica.

Renovación de la certificación
Carbono Neutralidad Plus.



Resultados sociales

Banco Popular

Publicación de contenidos: en tres sitios web se publicó amplio contenido de educación financiera en el marco del convenio VISA – BP
(Finanzas prácticas / Finanzas Prácticas Negocios / Plataforma ENKO).

Videocursos: **4 259**
personas certificadas
aumento del 86 %.

Tu Banca a un Clic:
19 personas
adultas mayores
certificadas

Educación financiera:
se alcanzó un total de
14 676 personas

Programa Ciudadano de Oro:
se realizaron **6 charlas virtuales y 1 taller presencial**
para personas adultas mayores.

Programa de Finanzas Sanas: **324 personas**
colaboradoras del Banco y sus familias

Feria Nacional de Educación Financiera:
se facilitaron 6 charlas, con un alcance de **3 600 personas.**

Encuesta índice
de liderazgo con
un resultado de
85,78 %.

Popular Fondos de Inversión

Capacitación en educación financiera para **1 296 personas.**

Popular Pensiones

Capacitación en educación financiera para **5 626 personas.**

Popular Seguros

Capacitación en educación financiera para **2 725 personas.**

Popular Valores

Capacitación en educación financiera para **1 809 personas.**
Publicación de 12 episodios del pódcast sobre economía nacional e internacional.

Resultados Gobernanza

Banco Popular	Popular Digital	Popular Fondos de Inversión
Índice de Gobernanza98,30 %	Índice de Gobernanza100 %	Índice de Gobernanza99 %
Índice de Sostenibilidad ASG93,32 %		Índice de Sostenibilidad ASG75 %
Índice de Liderazgo99,32 %		Índice de Liderazgo100 %
Estrategia de SostenibilidadElaborada		
Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
Índice de Gobernanza100 %	Índice de Gobernanza99 %	Índice de Gobernanza99 %
Índice de Sostenibilidad ASG100 %	Índice de Sostenibilidad ASG99,84 %	Índice de Sostenibilidad ASG99,99 %
Índice de Liderazgo99,88 %	Índice de Liderazgo100 %	Índice de Liderazgo100 %
Certificación Empresa Soc. Responsable (INTE G35)Obtenida		Buenas Prácticas del Mercado de Valores98 %

Logros en la gestión

Elaboración de la Estrategia de Negocios de Productos Ambientales.	1	En combate de fraude en línea se han logrado evitar pérdidas a nuestra clientela por montos cercanos a los \$2.5 millones.	6
Participación en el piloto de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica.	2	La implementación de la nueva estrategia operativa, junto con la optimización del gasto, permitió reducir la facturación anual de un 7 %.	7
Finalización del proceso de conciliación y liquidación de activos y pasivos con Coopeservidores.	3	Implementación del Servicio de Recaudación de Cánones establecido en el Convenio firmado con COSEVI.	8
Cancelación de la obligación financiera (ODP) contraída con el Banco Central de Costa Rica, por un monto aproximado de ₡130 000 millones.	4	La generación de procedimientos institucionales reflejó importantes niveles de ahorro, destacando contrataciones directas por excepción con ahorros promedio superiores al 46 %, y licitaciones menores y reducidas cercanas al 42 %, optimizando el uso eficiente de los recursos públicos.	9
Desempeño adecuado de las iniciativas "tradicionales" del portafolio de transformación: - T1 Modelo de Gestión Comercial presentó un rendimiento de 93,33 %. - T5 Modelo de Negocio Empresarial y Corporativo, 93,51 %. - D6 Web y app, 100 % - D7 Conectividad, 97,5 %. - D8 Onboarding digital y productos digitales, 85,71 %.	5	Fortalecimiento de la cultura de seguridad institucional. Más de 1 100 funcionarios fueron capacitados en prevención, protocolos críticos, fraude y uso adecuado de sistemas de seguridad, elevando el nivel de preparación operativa del Banco.	10

Logros en la gestión

Modernización de la infraestructura de seguridad. Se avanzó en la actualización tecnológica de sistemas de acceso, videovigilancia, alarmas y cajeros automáticos, reforzando la disuasión y la capacidad de respuesta ante incidentes.	11	Se implementó la campaña promocional de cash management denominada "CRECE" y "VISUALÍCELO", orientada a la captación de recursos de bajo costo, se abrieron 81 092 productos, generando ingresos por ¢408 446 M.	15
Atracción de 72 000 personas clientes nuevas; se incrementaron los seguidores en redes sociales hasta 590 000. Además, se tuvo un tránsito en la página web por 5,0 millones de personas usuarias.	12	Implementación de BP Digital, 100 % en operación y en espera de nuevos servicios.	16
Planificación e implementación exitosa de la estrategia de marketing de experiencias con resultados de alcance y exposición de marca sobresalientes con eventos como: concierto gratuito de Gilberto Santa Rosa, concierto de fin de año con la Municipalidad de Montes de Oca, participación en el Festival de la Luz, iluminación de parques de San José en Navidad, participación en el Festival Nacional de las Artes.	13	Digitalización, 12 nuevos servicios habilitados por canales (billeteras, app consultas, app adelanto tarjeta, Walmart - pago tarjetas, otros).	17
Creación de productos digitales e innovadores como Refill, Cero Estrés y Turbo Credit, gracias a esta estrategia, en el último trimestre del 2025 se colocaron 1 656 operaciones, para un monto total de ¢20 226 millones.	14	Fortalecimiento de las plataformas digitales del Banco mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades de Banca en Línea, Puntos BP, Billetera Digital (Apple) e incorporación en procesos de migración de infraestructura a la nube.	18

Logros en la gestión

Se logró formalizar la alianza con la Corporación Walmart, lo que permite la instalación de 8 cajeros automáticos.

19

Se logró determinar con claridad el alcance del concepto de lobby tecnológico, el cual integra tres nuevos canales de atención: el asesor online, las pantallas de autogestión y la mesa de servicios digitales.

20

Se logró adquirir dos cabinas para el canal asesor online que cumplen plenamente con los lineamientos establecidos en la Ley 7600.

21

Comercialización de productos digitales y servicios: Se obtuvo una colocación de ₡39 700 millones en crédito de consumo por medio del centro de contactos.

22

Fortalecimiento e innovación del portafolio en Popular Seguros: Se desarrollaron y lanzaron seis nuevos seguros autoexpedibles, orientados a necesidades específicas y contratación ágil, entre ellos: Viajero Muvit, BP Mujer, Bolso Seguro Total, Funerario Trascender y Seguro para Bicicletas. Adicionalmente, se implementaron mejoras relevantes en el producto Tarjeta Protegida y se fortaleció el seguro de Protección Crediticia, alineando coberturas, experiencia y eficiencia operativa.

23



Reconocimientos

Durante 2025, el Conglomerado Financiero Banco Popular consolidó su posicionamiento institucional en materia de sostenibilidad mediante la obtención de diversos reconocimientos y distinciones. Estos logros reafirman la solidez de su gestión, su alineamiento con estándares de referencia y el compromiso permanente de la organización con la generación de valor para sus grupos de interés.



Reconocimientos			
PREMIO, CERTIFICACIÓN O RECONOCIMIENTO	ENTIDAD QUE OTORGA	DESCRIPCIÓN	FECHA
Ranking MERCO Talento Costa Rica 2025 – 5.º lugar, para el Banco Popular	Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO)	Reconocimiento obtenido por el Banco Popular al posicionarse en el Top 5 nacional del <i>ranking</i> MERCO Talento Costa Rica 2025, que evalúa la capacidad de las organizaciones para atraer y fidelizar talento, a partir de una metodología multifuente y evaluación reputacional de la gestión de personas.	Julio 2025
Galardón Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Cambio Climático, para el Banco Popular	Programa Bandera Azul Ecológica	23 oficinas del Banco obtuvieron el Galardón Programa Bandera Azul Ecológica, tras la gestión 2024.	Junio 2025
Reconocimiento excelencia ambiental de la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional para el Banco Popular	Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental	Reconocimiento otorgado a las organizaciones con una calificación superior a 92,5 %.	Mayo 2025
Reconocimiento por compra de Coopeservidores para el Banco Popular	Congreso Nacional Solidarista 2025	Reconocimiento a la Gerencia General Corporativa por la extraordinaria labor en la gestión de la compra de Coopeservidores.	Junio 2025
Reconocimiento en género para el Banco Popular	SAGICOR	Reconocimiento al Banco Popular y Popular Seguros en el marco del programa Conecta BP Mujer.	Agosto 2025
Reconocimiento reputacional para el Banco Popular	Merco Empresas	Obtención del puesto 18 en Reputación Corporativa.	Octubre 2025

Reconocimiento reputacional para el Banco Popular	Merco Empresas (sectorial)	3.er lugar en Reputación – Sector Bancario.	Octubre 2025
Reconocimiento reputacional, para el Banco Popular	Merco Empresas	Reconocimiento a Mejores Oficinas de Prensa.	Octubre 2025
Reconocimiento reputacional, para el Banco Popular	Merco Líderes	Top 5 Líderes del sector bancario. Puesto 65 en el <i>ranking</i> general.	Octubre 2025
Reconocimiento para el Banco Popular	Awards of Happiness / INCAE	The Dragons Awards of Happiness – Liderazgo - Gerente General Corporativo.	Octubre 2025
Reconocimiento para el Banco Popular	Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica	Reconocimiento al Lic. Jorge Eduardo Sánchez, presidente Junta Directiva Nacional (JDN), por su destacado papel en la consolidación del modelo de Banca Social en el país.	Octubre 2025
Certificación de Carbono Neutralidad para Popular Pensiones	Programa País Carbono Neutralidad / ente verificador acreditado (INTECO)	Reconocimiento otorgado por la cuantificación, verificación y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero, así como por la implementación de acciones de gestión ambiental institucional.	Junio 2025
Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) para Popular Pensiones	Programa Bandera Azul Ecológica – Comisión Nacional	Galardón otorgado por el cumplimiento de criterios relacionados con la gestión ambiental, eficiencia en el uso de recursos, educación ambiental y acciones de mejora continua dentro de la organización.	Noviembre 2025

Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) – Calificación de Excelencia para Popular Pensiones	Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), MINAE	Reconocimiento por alcanzar una calificación de excelencia en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional, demostrando un uso eficiente de recursos y una gestión ambiental sistemática.	Octubre 2025
Certificación de Empresa Socialmente Responsable (INTE G35) para Popular Pensiones	INTECO	Certificación que valida la implementación y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, alineado con buenas prácticas en los ámbitos social, ambiental, económico y de gobernanza.	Setiembre 2025
Galardón de Excelencia Ambiental 2025 para Popular Seguros	Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental (DIGECA) – MINAE	Otorgado por la destacada implementación del PGAI, respaldado por una calificación del 93 % en la evaluación del PGAI 2024, ubicando a la institución en la franja verde más alta del semáforo de implementación.	Octubre 2025
Programa Bandera Azul Ecológica 2024 – Categoría Cambio Climático (estrellas plateada y verde) para Popular Seguros	Programa Bandera Azul Ecológica – MINAE	Reconocimiento por el cumplimiento de criterios ambientales y acciones orientadas a la mitigación y adaptación al cambio climático, así como al seguimiento de indicadores ambientales y buenas prácticas institucionales.	Junio 2025
Reconocimiento de Carbono Neutralidad para Popular Seguros	Programa País Carbono Neutralidad 2.0 – MINAE / INTECO	Reconocimiento otorgado tras la verificación del inventario de Gases de Efecto Invernadero conforme a la norma INTE/ISO 14064-1 y la compensación de emisiones mediante créditos de carbono.	Marzo 2025
Mayor productor correduría bancaria 2025 para Popular Seguros	Seguros LAFISE	Segundo lugar en Corredurías mayores productoras.	Febrero 2026

Correduría bancaria destacada mayor crecimiento para Popular Seguros	Seguros LAFISE	Primer Lugar como Correduría con mayor crecimiento.	Febrero 2026
Reconocimiento de Excelencia en Gestión Ambiental 2025 para Popular Seguros	MINAE- DIGECA	IX Edición 2025.	Noviembre 2025
Bandera Azul Ecológica con 6 estrellas para Popular Valores	Comité Técnico del Programa Bandera Azul Ecológica, en la categoría de Cambio Climático	Por el cumplimiento del 100 % de los aspectos ambientales que evalúa el Programa Bandera Azul dentro de la categoría de cambio climático.	Junio 2025
Carbono Neutralidad Plus para Popular Valores	Instituto Nacional de Normas Técnicas de Costa Rica	En cumplimiento de los requisitos de la norma INTE B5. Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y la norma INTE/ISO 14064-1.	Diciembre 2025
Certificación Entidad libre de efectivo para Popular Valores	Banco Central de Costa Rica	Este es un programa diseñado por el Banco Central de Costa Rica y desarrollado en coordinación con las entidades del Sistema Financiero Nacional, cuyo fin es alcanzar la máxima utilización de medios digitales para efectuar transacciones de cobro y pago, obteniendo como resultado una disminución de los riesgos asociados al efectivo.	Agosto 2025
Cybersec Challenge PRO 2025 (tercer lugar sector público CR)	Cybersec Cluster. Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones	Competencia de ciberseguridad Categoría Oficial – Sector Público: "Fortalece las defensas de su institución", orientada a poner a prueba las capacidades de los equipos en la protección de infraestructuras y servicios críticos.	Noviembre 2025

3er lugar a nivel mundial en ranking Influential Women Leaders in IP Law 2026	The Women's IP World Anual	Reconocimiento a mujeres líderes que dan forma al futuro de la propiedad intelectual.	Febrero 2026
Primer Lugar en el XIII Foro Lean & Sig Sigma 2026	Cámara de Industrias de Costa Rica	Caso de éxito en la optimización de la retención de clientes de crédito con modelos predictivos y excelencia operacional.	Abril 2026
Reconocimiento por esfuerzos e iniciativas en liderazgo femenino	Revista Vida y Éxito	Iniciativas para impulsar el liderazgo, el empoderamiento y la inclusión femenina.	Marzo 2026
Sello Dorado al Banco Popular por su excelencia en la atención a la Persona Mayor	Municipalidad de Grecia	Excelencia en la atención a la persona mayor que destaca por entornos amigables, seguros y dignos para las personas mayores.	Abril 2026
Mejor tasa de aprobación de transacciones en Costa Rica	VISA	Mejor tasa de aprobación de transacciones en Costa Rica.	Mayo 2026
Reconocimiento de Buenas prácticas laborales para la igualdad de género	Instituto Nacional de las Mujeres INAMU	Buenas prácticas laborales para la igualdad de género.	Junio 2026
Reconocimiento a prácticas de inclusión financiera desde una perspectiva de género 2026	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Instituto Nacional de las Mujeres	Buenas prácticas de inclusión financiera desde una perspectiva de género.	Junio 2026



03

PERFIL DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR

Nuestro Conglomerado Financiero

Somos un Conglomerado Financiero conformado por el Banco Popular y cinco Sociedades Anónimas.



Banco Popular y de Desarrollo Comunal

El Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ofrece productos y servicios financieros dirigidos a las personas trabajadoras de Costa Rica, con el propósito de contribuir a su bienestar integral. La gestión institucional se orienta al fortalecimiento de los sectores productivos y sociales, la promoción de una cultura inclusiva del ahorro y el impulso del desarrollo sostenible del país. En coherencia con su enfoque de sostenibilidad, la Institución integra criterios de equidad e inclusión, innovación financiera y participación de sus grupos de interés, con el fin de maximizar impactos positivos en los ámbitos económico y social.

El Banco fue constituido en 1969 como una entidad pública no estatal mediante legislación especial (Ley n.º 4351) y se incorporó al Sistema Bancario Nacional en 1995, tras la promulgación de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley n.º 7558). Su marco de gobernanza y cumplimiento contempla la supervisión de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y la fiscalización de la Contraloría General de la República (CGR). Estos mecanismos fortalecen la transparencia, la rendición de cuentas y la debida diligencia en la gestión, en alineación con los requerimientos regulatorios aplicables.

En el marco de su evolución institucional, el Banco Popular ha consolidado un Conglomerado Financiero mediante la creación de empresas especializadas constituidas bajo figuras jurídicas independientes. Esta estructura habilita el desarrollo integral de negocios vinculados con pensiones, fondos de inversión, mercado de valores, seguros y, recientemente, soluciones tecnológicas. Con ello, se amplía el acceso a alternativas financieras y no financieras que contribuyen a una economía más inclusiva y resiliente, en línea con la estrategia de sostenibilidad del Conglomerado.

El compromiso de las personas trabajadoras de Costa Rica ha sido determinante para consolidar 56 años de trayectoria institucional, caracterizada por la vocación social, la inclusión financiera y el impulso de la equidad de género en todos los niveles de la organización. En este contexto, el Banco Popular implementa políticas, prácticas y controles orientados a promover la igualdad de oportunidades, tanto en el acceso a los servicios financieros como en la gestión del talento y las condiciones laborales, con seguimiento permanente a resultados y un enfoque de mejora continua.

La creación del Banco Popular responde a una visión dirigida a fortalecer la protección económica y social de las personas trabajadoras, mediante oportunidades de ahorro y acceso responsable al crédito. Este mandato se traduce en un modelo de banca con propósito social, orientado a la generación de valor para sus grupos de interés y a la contribución al desarrollo sostenible del país.

Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A. (Popular SAFI)

2000: Popular SAFI inicia operaciones en el edificio principal del Banco Popular, en 2004, se traslada a un nuevo espacio físico en el Edificio Torre Mercedes, en Paseo Colón, San José.

2000-2005: Durante su primer quinquenio, acumula activos por ₡28 415 millones y pese a la crisis de fondos de inversión generada ese año, los saldos administrados se duplican y la organización consolida una estructura integrada por 14 funcionarios.

2007: Se compra el primer activo del fondo inmobiliario FINPO. En ese momento, la composición de activos administrados era de un 30 % fondos inmobiliarios y un 70 % fondos financieros.

2011: Se superan los ₡100 000 millones en activos administrados, con un Fondo de Inversión Inmobiliario Zeta en crecimiento.

2014-2015: Se alcanzan ₡146 641 millones y, tan sólo un año más tarde, se cierra el tercer quinquenio con más de ₡180 000 millones en activos, consolidando una posición de solidez financiera histórica.

2016: Popular SAFI se consolida como una fuente de sustento de más de 60 familias de manera directa y muchas más de forma indirecta, gracias a personal profesional leal y altamente comprometido.

2019-2021: Se posiciona como la SAFI de mayor crecimiento de la industria con ₡142 976 millones y un saldo total de ₡458 677 millones de activos administrados a julio 2020. Asimismo, cuenta con el fondo financiero en colones más grande de la industria con ₡285 719 millones en activos netos de un total de 91 fondos de inversión, al cierre de julio 2021, además de rendimientos referentes de mercado.

2024: Se realiza el lanzamiento de dos nuevos productos: los fondos de crecimiento colones y dólares, así como la formulación de un Plan de Transformación Digital para competir frente a los retos tecnológicos de la industria.

2025: Las utilidades reales generadas superan en un 45,8 % las utilidades proyectadas para el cierre del periodo.

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A. (Popular Pensiones)

1993: El Banco Popular y de Desarrollo Comunal incursiona en el mercado de las pensiones complementarias, ofreciendo fideicomisos de ahorro para la pensión a través de su División de Pensiones.

1995: Se promulga la Ley n.º 7523, que estableció el primer marco regulatorio específico para el Régimen Privado de Pensiones Complementarias y creó la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) como ente supervisor del sector.

2000: Entra en vigor la Ley n.º 7983 de Protección al Trabajador, mediante la cual se crean las operadoras de pensiones complementarias como sociedades anónimas.

La División de Pensiones del Banco Popular se transforma en Popular Pensiones S. A., consolidándose como una operadora especializada en la administración de fondos de pensión complementarios, bajo criterios de seguridad, rentabilidad y liquidez.

2010: Se incorporan referentes internacionales de responsabilidad social, como la norma ISO 26000, fortaleciendo el enfoque integral en gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y relación con las partes interesadas.

2020: Se formaliza el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (SGRS) bajo la norma INTE G35, estableciendo lineamientos, procesos y controles para integrar la sostenibilidad y la gestión ASG en la estrategia y operación de la organización.

Se fortalece la estructura organizacional mediante la creación del Área de Comunicación y Sostenibilidad, consolidando la gestión ambiental, social y de gobernanza de manera transversal.

2021 – 2026: Consolidación y mejora continua del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, a través de revisiones periódicas del manual, actualización de procedimientos, fortalecimiento de auditorías internas y externas y alineación permanente con la estrategia institucional.

Integración progresiva de la sostenibilidad en los instrumentos de planificación, control y toma de decisiones, reforzando la rendición de cuentas, la gestión de riesgos ASG y la participación de las partes interesadas.

Afianzamiento del compromiso de la Alta Dirección con la sostenibilidad, la ética, la transparencia y la generación de valor a largo plazo para las personas afiliadas y la sociedad.

Popular Seguros Correduría de Seguros S. A. (Popular Seguros)

2009: Da inicio Popular Seguros como Sociedad Agencia de Seguros.

2012: Se realiza una reestructuración de las operaciones comerciales.

2016: Se da un redireccionamiento hacia la economía social solidaria e inicia la expansión comercial con líneas autoexpedibles e individuales.

2017: Se amplía la oferta de seguros autoexpedibles.

2020: Se transforma el modelo de negocios a Correduría de Seguros, ampliando la oferta de productos y servicios.

2022: Inicia la consolidación del modelo de negocio de correduría, crecimiento sostenido con personas clientes individuales y por primera vez se obtienen certificaciones ambientales como Carbono Neutralidad, Esencial Costa Rica y Bandera Azul Ecológica.

2024 y 2025: Se obtienen los primeros 2 lugares en el ranking de utilidades de corredurías en el sector financiero.

Popular Servicios Compartidos S. R. L. (Popular Digital)

2024: Popular Servicios Compartidos S. R. L., como nueva sociedad, inicia su fase preoperativa. Luego de un proyecto planteado por el Banco Popular, se convirtió en Sociedad de Responsabilidad Limitada creada dentro de los alcances establecidos en el artículo 73, inciso 3, de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

2025: En su primera etapa, brinda servicios tecnológicos para el Conglomerado con el propósito de consolidar la plataforma digital. Sus servicios son exclusivos, por lo que no dispone de clientela externa.

Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. (Popular Valores)

2000: Se crea la sociedad anónima de Popular Valores Puesto de Bolsa.

2011: Se envía a la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental el primer Programa de Gestión Ambiental Institucional.

2015: Se obtiene el licenciamiento marca país Esencial Costa Rica.

2017: Se obtiene el Galardón Bandera Azul Ecológica y la Certificación de Carbono Neutralidad y Excelencia Ambiental.

2021: Se logra el mayor nivel de utilidades desde su constitución, registrando un monto de ¢5 851 millones.

2023: La Bolsa Nacional de Valores entrega a Popular Valores cinco reconocimientos por su participación en el mercado bursátil: mayor volumen de recompras, mayor cantidad de operaciones en el mercado de liquidez, mayor volumen transado en el mercado de liquidez, mayor cantidad operaciones en el 2023, mayor volumen transado en 2023.

2024: Nos colocamos en el primer lugar en la industria al lograr una utilidad neta de ¢3 962 millones, cumpliendo en un 119,2 % la meta interna.

2025: Se cumple la meta interna de utilidad neta en un 111,63 % (¢3 335,6 millones).

Nuestro propósito corporativo

Los elementos filosóficos están alineados y vinculados con la Ley Orgánica del BPDC, las Pautas vigentes de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, el Modelo de Negocios del CFBPDC y los focos estratégicos definidos.

Estos valores institucionales orientan la conducta de las personas del Conglomerado, por ende, definen nuestra cultura organizacional, la cual está declarada como:

“En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, nos comprometemos a construir y fortalecer una cultura organizacional de alto rendimiento que refleje nuestro propósito y valores fundamentales, así como la ética, el desarrollo integral de las personas y la gestión consciente de los riesgos. Esta declaración establece la base para guiar nuestras acciones y decisiones diarias en todos los niveles de la organización”.

Propósito Construir bienestar y excelencia.

Misión: Brindar protección económica y bienestar a las personas trabajadoras, sectores productivos y diferentes poblaciones del país.

Visión: Ser el conglomerado financiero preferido que impulsa el bienestar, la seguridad financiera y el desarrollo económico, social y ambiental.

A continuación, se presenta cómo la misión y la visión de cada una de las sociedades anónimas contribuyen al cumplimiento del propósito corporativo del Conglomerado.

Popular Digital

Aporte a la Misión

Contribuye al propósito corporativo mediante la provisión de soluciones tecnológicas que fortalecen la eficiencia operativa, la continuidad del servicio y la transformación digital del Conglomerado.

Aporte a la Visión

Contribuye al posicionamiento del Conglomerado como referente en innovación y excelencia operativa, al consolidarse como un aliado estratégico para el desarrollo de capacidades y servicios digitales.

Popular Fondos de Inversión

Aporte a la Misión

Contribuye al bienestar económico mediante la administración de fondos de inversión confiables y accesibles, que fortalecen la protección patrimonial y la generación de valor para la clientela.

Aporte a la Visión

Fortalece la competitividad y el posicionamiento del Conglomerado en el mercado de inversiones, mediante una oferta especializada sustentada en la confianza, la solidez y una visión de largo plazo.

Popular Pensiones



Aporte a la Misión

Contribuye al propósito corporativo mediante la administración responsable de los fondos de pensión, fortaleciendo la protección económica y el bienestar de las personas trabajadoras en el largo plazo.

Aporte a la Visión

Contribuye al cumplimiento de la visión institucional al fortalecer la seguridad financiera de la población afiliada y canalizar inversiones responsables que favorecen el desarrollo económico y social del país.



Popular Seguros



Aporte a la Misión

Contribuye al bienestar de la clientela mediante soluciones de aseguramiento oportunas y especializadas, que fortalecen la protección financiera y la gestión integral de riesgos.

Aporte a la Visión

Fortalece la propuesta de valor del Conglomerado al promover una experiencia de servicio basada en la confianza, la cercanía y el alto desempeño en la protección de personas y organizaciones.

Popular Valores



Aporte a la Misión

Contribuye al propósito corporativo mediante servicios de intermediación bursátil eficientes y especializados, orientados a fortalecer el crecimiento patrimonial y la confianza de la clientela inversionista.

Aporte a la Visión

Contribuye al posicionamiento del Conglomerado en el mercado bursátil al impulsar liderazgo, solidez y confianza en la prestación de servicios de inversión y asesoría financiera.

Valores corporativos

Los valores orientan la conducta de las personas del Conglomerado y, por ende, definen la cultura organizacional deseada: En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, nos comprometemos a construir y fortalecer una cultura organizacional de alto rendimiento que refleje nuestro propósito y valores fundamentales, así como la ética, el desarrollo integral de las personas y la gestión consciente de los riesgos.

Esta declaración establece la base para guiar nuestras acciones y decisiones diarias en todos los niveles de la organización.

Enfoque en el cliente

Nuestra prioridad es el cliente. Le brindamos productos y servicios acordes a sus necesidades y expectativas, mediante una actuación íntegra y ética, con estándares de excelencia.

Innovación

Impulsamos nuevas formas de hacer las cosas, mediante el uso de la tecnología y el desarrollo de procesos ágiles y eficientes, así como modelos de negocio que generen valor a la clientela.

Compromiso ambiental, social y económico

Nos comprometemos con el desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad costarricense, con accesibilidad, solidaridad, inclusión y equidad de género.

Liderazgo

Trabajamos con pasión, responsabilidad, transparencia, agilidad y respeto para el logro de los objetivos, por medio del empoderamiento, la comunicación eficiente y el trabajo colaborativo de quienes laboramos en el Conglomerado Financiero.

Evolución constante

Transformamos nuestros conocimientos, competencias y habilidades humanas para habilitar una organización dinámica y flexible, capaz de adaptarse a los cambios.

Transparencia

Asumimos el deber legal, ético y moral de actuar comprometidamente con los principios y valores y rendir cuentas oportunas de forma honesta, veraz y transparente.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos representan los pilares fundamentales que orientan el rumbo de la organización hacia el logro de su visión de largo plazo. Estos objetivos definen las metas cruciales que el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se propone alcanzar para asegurar su crecimiento, competitividad y éxito sostenible. Más que simples metas, los objetivos estratégicos son la expresión tangible de la dirección que la organización aspira a seguir, abarcando aspectos de clientes, financieros, operativos y desarrollo interno. Estos objetivos sirven como un faro que orienta las decisiones y acciones, proporcionando un marco claro para la toma de decisiones y la asignación eficiente de recursos.

1. Fortalecer la experiencia de nuestra clientela a través de una oferta de productos y servicios integrada y diferenciada, enfocada en sus necesidades y expectativas.

2. Maximizar la rentabilidad financiera potenciando los modelos de negocio comercial y social, mediante la gestión eficiente del balance, el riesgo, el control y el cumplimiento.

3. Implementar un proceso de transformación digital, para maximizar la eficiencia y ofrecer soluciones de negocio innovadoras, competitivas, seguras y oportunas para nuestra clientela.

4. Contribuir al desarrollo sostenible del país mediante la implementación de estrategias que garanticen el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección del ambiente con una gobernanza ética y transparente.

5. Promover un ambiente laboral propicio que contribuya a la satisfacción y bienestar de la persona colaboradora y al desarrollo del talento para alcanzar una cultura organizacional de excelencia.

OPERATIVIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Nivel estratégico

Este es el nivel más alto, donde se definen la visión, misión y objetivos a largo plazo de la organización. Aquí se establece la dirección general y los focos estratégicos, que guiarán todas las decisiones y acciones en los niveles inferiores. La Alta Gerencia del CFBPDC son los principales responsables en este nivel.

Nivel táctico

Corresponde al nivel donde se desglosan los objetivos estratégicos en metas específicas y medibles a mediano plazo. Las dependencias de la organización crean planes tácticos que detallan cómo cada uno contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos, adaptando la estrategia a su contexto particular y naturaleza.

Nivel operativo

Este nivel convierte los planes tácticos en tareas diarias y acciones específicas. Aquí se ejecutan las actividades concretas necesarias para cumplir con las metas establecidas en los niveles superiores.

Hitos en planificación estratégica

Durante 2025, el Conglomerado Financiero Banco Popular avanzó de forma estructurada en la ejecución de su Plan Estratégico 2024–2027, articulando iniciativas de transformación digital, inclusión financiera, eficiencia operativa y gobernanza responsable. Los siguientes hitos representan los logros más significativos del periodo, organizados por eje estratégico.

Hito	Descripción	Resultado / impacto
Actualización del rumbo estratégico	Ajuste de metas del Cuadro de Mando Integral del Plan Estratégico 2024–2027, garantizando mayor coherencia entre la estrategia institucional, la gestión operativa y los resultados esperados.	Alineación reforzada entre estrategia y operación en todos los niveles institucionales.
Aprobación de la Estrategia Pymes	Formalización de una hoja de ruta orientada a promover la inclusión financiera, el crecimiento sostenible y las soluciones especializadas para emprendedores y pequeñas empresas, reconociendo su rol clave en la economía nacional.	Marco estratégico vigente para el segmento pyme, con énfasis en inclusión y desarrollo productivo.
Ejecución estratégica del crédito	Consolidación de la cadena estrategia–ejecución mediante el fortalecimiento de la gestión de mora temprana, la optimización del proceso de cosechas y la actualización de normativa crediticia.	Mayor disciplina crediticia y reducción del riesgo de cartera en etapas tempranas.
Fortalecimiento del control interno y la gobernanza	Robustecimiento del control interno, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y el área legal-corporativa, como pilares de la transformación institucional responsable.	Mayor capacidad de anticipar amenazas, asegurar transparencia y proteger la estabilidad financiera de largo plazo.
Contención del declive corporativo	Se logró contener la tendencia decreciente del segmento corporativo ante salidas significativas, revirtiendo la caída del crédito en el último trimestre del año.	Recuperación demostrada en contexto retador; resiliencia institucional confirmada.

Hito	Descripción	Resultado / impacto
Desempeño en colocaciones por segmento	Resultados en productos clave de crédito con diferentes niveles de cumplimiento según condiciones de mercado del periodo.	Vivienda: 103 % Vehículos: 72 % Tarjeta de Crédito: 76 %
Impulso al financiamiento empresarial	Formalización de 200 operaciones de crédito en los segmentos de mediana empresa y corporativo, reafirmando el compromiso con el desarrollo productivo del país.	€120 000 millones formalizados en crédito productivo.
Crecimiento en servicios y comisiones	Los ingresos por servicios y comisiones superaron el crecimiento del Sistema Financiero Nacional y de los bancos estatales, reflejando una propuesta de valor más sólida y una eficiencia comercial mejorada.	91 % de cumplimiento sobre la meta establecida, por encima del sector.
Rediseño del portafolio de productos	Modernización del portafolio mediante modelos de riesgo mejorados, segmentación refinada y lanzamiento de productos innovadores como Cero Stress y Turbo Credit, orientados a las necesidades reales de la clientela.	Oferta de valor actualizada y diferenciada; mayor adecuación al perfil del cliente moderno.
Analítica de negocio y CRM	Fortalecimiento de la analítica de negocio y avance en la operacionalización del CRM, habilitando un conocimiento más profundo de la clientela y canales más eficientes e inteligentes.	Decisiones basadas en datos, mejora en personalización de la atención al cliente.
Mejora en eficiencia operativa	Reducción significativa en los tiempos de procesos clave mediante iniciativas de optimización y digitalización progresiva.	–45 % tiempo promedio en procesos operativos clave.

Hitos en planificación estratégica

Hito	Descripción	Resultado / impacto
Optimización en TI y contratos	Mejoras en la gestión del presupuesto y contratos de TI, asegurando una asignación más eficiente de recursos y mayor transparencia en los procesos tecnológicos institucionales.	Mayor eficiencia en inversión tecnológica y reducción de costos operativos en TI.
Experiencia digital del cliente	Mejora en la calificación NPS en todos los canales digitales, impulsada por inversiones en estabilidad y experiencia de la persona usuaria.	99,69 % de estabilidad en sistemas, NPS al alza en todos los canales.
Automatización de procesos	Implementación de nuevos procesos en CRM y habilitación de cobros automatizados, aumentando la eficiencia operativa y reduciendo cargas administrativas del equipo.	15 procesos CRM 40 cobros automatizados
Mejora en indicadores financieros clave	Avances sustanciales en los principales indicadores de rentabilidad y eficiencia respecto al cierre del ejercicio anterior.	MIF: +0,59 p.p. Eficiencia: –12,05 % ROE: +0,07 p.p.
Fortalecimiento de la gestión financiera	Refuerzo del equipo ALM (Gestión de Activos y Pasivos), avance en corresponsalía internacional, mejora en la segmentación de cartera y revisión del tarifario de comisiones alineado al mercado.	Gestión financiera más robusta, competitiva y alineada con las condiciones actuales del entorno.
Creación de la Banca Digital	Establecimiento de la Banca Digital como eje estratégico de modernización institucional, orientado a mejorar la experiencia del cliente y la competitividad en el sistema financiero nacional.	Nuevo eje de transformación activo, posicionamiento institucional en el ecosistema digital financiero.

Hitos en planificación estratégica

Hito	Descripción	Resultado / impacto
Lanzamiento de la Billetera Digital	Puesta en marcha de la Billetera Digital, que permite a la clientela acceder a los servicios del banco desde su dispositivo móvil de forma simple, rápida y disponible en todo momento.	Acceso financiero inmediato desde cualquier lugar, mayor autonomía para el cliente.
Nuevas funcionalidades en la app	Incorporación de nuevas funcionalidades y renovación de la interfaz gráfica de la app, fortaleciendo la robustez del canal y habilitando gestiones ágiles y seguras sin necesidad de visitar una sucursal.	App más completa, segura y alineada a las expectativas del cliente digital contemporáneo.
Alianza con corresponsales no bancarios	Formalización de alianza estratégica con Walmart como corresponsal no bancario, ampliando la presencia territorial del Banco y acercando los servicios financieros a más comunidades del país.	Mayor cobertura geográfica y acceso a servicios financieros en puntos de alta afluencia de personas.
Desempeño del portafolio de proyectos	Logro de un desempeño superior en la ejecución del portafolio institucional de proyectos, evaluado en función del cumplimiento del cronograma y el plan de entregas establecido.	>90 % rendimiento en ejecución del portafolio total de proyectos 2025.



CUMPLIMIENTO DE LA FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

El objetivo de creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal está claramente expuesto en el artículo 2 de la Ley Orgánica No 4351, que versa:

ARTÍCULO 2°.- El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una institución de Derecho Público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía administrativa y funcional. Su funcionamiento se regirá por las normas del Derecho Público. El Banco tendrá como objetivo fundamental dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito. Con este propósito procurará el desarrollo económico y social de los trabajadores, para lo cual podrá conceder créditos para necesidades urgentes, así como para la participación del trabajador en empresas generadoras de trabajo que tengan viabilidad económica. Asimismo, podrá financiar programas de desarrollo comunal.

La oferta financiera de la institución está alineada con el propósito de creación del Banco porque sus productos y servicios procuran dar protección económica a las personas trabajadoras y, como resultado de eso, brindar bienestar tanto a nivel individual como a nivel asociativo por medio de las organizaciones sociales.

Tener acceso a productos financieros dentro de la banca formal es, sin duda, una manera de brindar protección económica y una manera de consolidar el proceso hacia una inclusión financiera más allá del crédito y que, además, sea segura.

Entonces, ¿qué queremos decir cuando nos referimos a facilitar crédito seguro y accesible? Esto significa que cuando el Banco fomenta el desarrollo local y la inclusión financiera, debe garantizar que se brinde protección económica y social al tratarse de un servicio público que ofrece nuestra institución. Lo anterior, a través de acciones como:

1. Utilizar parte de las utilidades de la organización para diseñar productos financieros (los

Fondos Especiales son el mejor ejemplo de eso) con condiciones flexibles, diferenciadas y no condicionadas por la calificación de riesgo según la normativa de la SUGEF.

2. Al reinvertir parte de sus ganancias, la entidad practica acciones de distribución justa de recursos, a partir de lo cual aspira a contribuir con una democratización económica en Costa Rica y la erradicación de la discriminación en el acceso a servicios financieros.

El Banco se ha caracterizado en su historia por comprometerse con proyectos de impacto social. Es una institución que no olvida sus objetivos y compromisos con la sociedad costarricense. La creación y el fortalecimiento año tras año de los Fondos Especiales es apenas un ejemplo de este compromiso.

Destinar un 15 % de las utilidades netas todos los años confirma el grado de responsabilidad y confianza que el Banco tiene en este proyecto de los Fondos Especiales, por eso se garantiza su sostenibilidad y el haberse incluido en la Ley Orgánica permite darle continuidad y evitar depender de coyunturas políticas internas. Por esta razón, que fundamentamos con hechos reales, somos el banco social.

La experiencia acumulada, la mejora continua y la transparencia en las acciones de los Fondos Especiales logran potenciar un modelo de negocios social exitoso que es respaldado por los resultados financieros que demuestran una gestión responsable con una base que brinda sostenibilidad a futuro.

NUESTRAS OFICINAS



Nuestras oficinas

BP Totales

- BP Total Alajuela
- BP Total Cañas
- BP Total Cartago
- BP Total Catedral
- BP Total Ciudad Neilly
- BP Total Goicoechea
- BP Total Grecia
- BP Total Guápiles
- BP Total Heredia
- BP Total Liberia
- BP Total Limón
- BP Total Moravia - División Fodemipymes
- BP Total Multicentro Desamparados (2 locales)
- BP Total Nicoya
- BP Total Paseo Colón - Dirección Servicio al Cliente
- BP Total Pavas (2 Locales)
- BP Total Pérez Zeledón
- BP Total Puntarenas
- BP Total Puriscal
- BP Total San Carlos
- BP Total San Pedro, Dirección Capital Humano y Asamblea Trabajadores
- BP Total San Ramón
- BP Total Santa Cruz (2 Locales)
- BP Total Turrialba

Agencias

- Agencia Aguas Zarcas
- Agencia Alajuelita
- Agencia Aserrí
- Agencia Atenas
- Agencia Buenos Aires
- Agencia Calle Ancha Este
- Agencia Cariari
- Agencia Cartago Centro
- Agencia City Mall
- Agencia Ciudad Colón
- Agencia Coronado
- Agencia Curridabat
- Agencia El Alto de Guadalupe
- Agencia El Guarco
- Agencia El Roble Puntarenas
- Agencia Escazú
- Agencia Florencia
- Agencia Guácimo
- Agencia Hatillo
- Agencia Huacas
- Agencia Jacó
- Agencia Jicaral
- Agencia Joissar - Paseo Colón
- Agencia La Cruz

Nuestras oficinas

Agencias (continuación)

- Agencia La Fortuna
- Agencia La Uruca
- Agencia Las Juntas de Abangares
- Agencia Liberia
- Agencia Los Ángeles de Heredia
- Agencia Mall El Encuentro
- Agencia Mall Expreso
- Agencia Mall Oxígeno
- Agencia Mall Paseo Las Flores
- Agencia Mall Paseo Metrópoli
- Agencia Mall Plaza Lincoln
- Agencia Mall San Pedro
- Agencia Monteverde
- Agencia Multiplaza del Este
- Agencia Multiplaza Escazú
- Agencia Naranjo
- Agencia Oreamuno
- Agencia Orotina
- Agencia Palmar Norte
- Agencia Palmares
- Agencia Paquera
- Agencia Paraíso
- Agencia Plaza González Víquez
- Agencia Plaza Heredia
- Agencia Poás de Alajuela

Agencias (continuación)

- Agencia Puerto Viejo Sarapiquí
- Agencia Quepos
- Agencia San Antonio de Belén
- Agencia San Francisco Dos Ríos
- Agencia San Marcos Tarrazú
- Agencia San Vito de Coto Brus
- Agencia Santa Ana
- Agencia Santa Bárbara de Heredia
- Agencia Santa Rosa Pocosol
- Agencia Santo Domingo
- Agencia Siquirres
- Agencia Terramall
- Agencia Tibás
- Agencia Tilarán
- Agencia Tres Ríos
- Agencia Upala
- Agencia Zarcero

Ventanillas

- Guatuso – ventanilla
- Nosara – ventanilla

Nuestras oficinas

Oficinas administrativas

- BP Total San Carlos Anexo Centro Empresarial - Crédito
- Edificio Bodega Guadalupe - Calle Blancos
- Edificio Casa de la Cultura
- Edificio División Medios de Pago - Contact Center
- Edificio CTI- Barrio México
- Edificio Data Center
- Edificio DIRSA Mall San Pedro
- Edificio Local en Monteverde (en venta)
- Edificio Lote de San Carlos (Coopeservidores)
- Edificio Metropolitano
- Edificio Monte del General - Pérez Zeledón (2 locales en venta)
- Edificio Oficinas Centrales Administrativas La Uruca
- Edificio Panasonic - Administrativo
- Edificio Parqueo del Monte
- Edificio Unidad Remesera (Antigua Bodega Expedientes - Tibás)

Sociedades Anónimas

- Popular SEGUROS
- Popular VALORES
- Popular PENSIONES
- Popular FONDOS DE INVERSIÓN
- Popular DIGITAL



PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene una oferta integral de productos y servicios financieros orientada a atender las necesidades de los distintos segmentos de la población del país. Esta propuesta de valor busca promover el acceso oportuno a soluciones financieras pertinentes, fortalecer la inclusión financiera y contribuir al bienestar económico y social de su clientela.



Productos y servicios

1 de 16

Productos regulares Banco Popular

Crédito

Creditón (sector público, sector privado, ingresos propios)

Crédito para sector público (personas clientes asalariadas o pensionadas del sector público y privado). Financiamiento a personas de ingresos propios.

Crédito

Línea fiduciaria a corto plazo

Crédito para asalariados públicos o privados (con o sin deducción de planilla) y pensionados (con deducción de planilla) con o sin historial crediticio y personas de ingresos propios con historial crediticio.

Crédito

Crédito sobre alhajas

Gastos personales.

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Crédito

Micropréstamo popular

Crédito para personas clientes asalariadas o pensionadas del sector público o privado con o sin deducción de planilla con salarios brutos menores a los ₡500 000.

Crédito

Prestamito Popular

Crédito de consumo. Crédito para clientela del sector privado con o sin deducción de planilla.

Crédito

Personal hipotecario en colones y dólares

Para clientes asalariados con o sin deducción de planilla

Crédito

Vehículos

Crédito para clientela selecta del sector público, privado e ingresos propios.

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Crédito

BP Bienestar (social)

Crédito para personas clientes con endeudamiento alto.

Crédito

Mejoras al hogar, teletrabajo y educación virtual (social)

Crédito para mejoras en el hogar.

Crédito

Educación y gastos médicos (social)

Crédito para educación y gastos médicos.

Crédito

Empleados

Financiamiento en los productos consumo, educación y gastos médicos, personal hipotecario, vivienda colones y vehículo.

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Crédito

Vivienda tasa referenciada

Vivienda tasa fija por un plazo y referenciada el restante del plazo.

Crédito

Vivienda y consumo cuota única colones y dólares

Dirigido para financiamiento de planes de inversión de vivienda y atracción de clientela que tiene deudas con otros entes financieros supervisados y no supervisados.

Crédito

Programa Vivienda Comunitaria

Población vulnerable que no ha resuelto su necesidad de vivienda.

Crédito

Fondos Especiales de Vivienda (FEVI)

Proveer recursos a personas físicas cuyo perfil demuestre algún grado de vulnerabilidad y que no han resuelto su necesidad de vivienda.

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Crédito

Programa Fondo de Avals Especiales (FAVI)
Fondo Avals de Vivienda.

Crédito

FEDE crédito directo
Financiamiento para organizaciones de los sectores: comercio, servicios e industria.

Crédito

FEDE directo/Programa Microcrédito Asociativo
Gastos productivos

Crédito

FEDE Banca de Segundo Piso
Crédito Banca de Segundo Piso para personas físicas, jurídicas, organizaciones y empresas de la economía social solidaria (EESS).

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Crédito

Programa mipymes Industria, Comercio, Servicios y Agropecuario colones y dólares
Créditos para micro, pequeña y mediana empresa.

Crédito

Créditos Sistema de Banca para el Desarrollo
Crédito para personas físicas y jurídicas, acorde a la definición establecida para los sujetos beneficiarios descritos en la Ley 8634 y su Reglamento y sus reformas.

Crédito

BP Empresarias
Créditos con avals FONADE. Crédito con avals Fodemipyme o sin aval. Crédito con aval de FIDEIMAS.

Crédito

Crédito Sector Acueductos Rurales
Crédito para sector ASADAS.

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Crédito

Microfinanzas

Microempresas de los sectores de la industria, comercio, servicios, agrícola y agropecuario.

Crédito

Crédito Comercial Mediano, Gran Empresario, Institucional y Corporativo

Créditos Corporativos

Crédito

Agrocadenas Productivas

Personas físicas con actividad empresarial y personas jurídicas, de los segmentos micro, pequeña y mediana empresa que son actores de las distintas agrocadenas productivas. Nota: Se financian medianas empresas por excepción (según el Artículo 8 de la Ley n.º 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, su Reglamento y Reformas).

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Crédito

Bienes Adjudicados

Financiamiento para compra de bienes adjudicados

Crédito

Back to Back

Crédito Back to Back en colones y en dólares

Captación

Ahorro Voluntario persona física

Cuentas de ahorros a la vista, algunas pueden estar ligadas a tarjeta de débito, otras para mayor rendimiento con ese dinero que no usará de inmediato.

Captación

Cuenta Naranja - Ahorro Fácil

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Captación

Cuenta Mujer persona física

Captación

Cuenta Naranja - Preferencial

Captación

Cuenta Naranja - Global Premium

Captación

Salario escolar por convenio

Captación

Planes Naranja

Captación

Cuenta Kids (0-12 años)

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Captación

Cuenta Joven (12-18 años)

Captación

Ahorro Voluntario Coopeservidores

Cuentas ahorros para traslado pasivos Coopeservidores a BPDC.

Captación

Cuenta corriente personal

Cuenta de administración de fondos para personas físicas.

Captación

Materializado normal

Es un depósito de duración preestablecida, que representa una suma de dinero en colones o dólares, cuyo interés se encuentra asociado a su vencimiento.

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Captación

Materializado capitalizable

Captación

Desmaterializado normal

Captación

Desmaterializado capitalizable

Captación

Web normal

Captación

Web capitalizable

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Captación

Certificado ahorro plazo vencido. Coopeservidores
Cuentas ahorros para traslado pasivos Coopeservidores a BPDC.

Captación

6034-Certificado ahorro plazo Vigen. Coopeservidores

Captación

CDP en garantía Back to Back Coopeservidores

Captación

Desmaterializado normal Coopeservidores
Certificado depósito plazo para traslado pasivos Coopeservidores a BPDC.

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Captación

Ahorro Voluntario Persona jurídica

Cuentas de ahorros a la vista, algunas pueden estar ligadas a tarjeta de débito, otras para mayor rendimiento con ese dinero que no usará de inmediato.

Captación

BP Negocios

Captación

Cuenta Verde Persona jurídica

Captación

Cuenta Mujer Persona jurídica

Captación

Cuenta Naranja - Preferencial

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Captación

Cuenta Naranja - Global Premium

Captación

Planes Naranja

Captación

Cuenta exclusiva Punto BP

Captación

Cuenta Adquirencia

Captación

Cuenta Corriente Empresarial

Cuenta de administración de fondos para personas jurídicas.

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Captación

Cta.Cte. Donación Partidos Políticos

Captación

Cuenta Solidarista

Cuentas de ahorros a la vista, algunas pueden estar ligadas a tarjeta de débito, otras para mayor rendimiento con ese dinero que no usará de inmediato.

Captación

Cuenta Cooperativa

Captación

Cuenta OS

Captación

Cuenta Naranja - Ahorro Fácil

Productos regulares Banco Popular (continuación)

Captación

Cuenta Naranja - Preferencial

Captación

Cuenta Naranja - Global Premium

Captación

Planes Naranja

Captación

Cuenta Corriente Social

Cuenta de administración de fondos para organizaciones sociales.

Productos nuevos Banco Popular creados en el 2025

Crédito

Turbo credit

Financiamiento para personas asalariadas públicas y privadas.

Productos nuevos Banco Popular creados en el 2025 (continuación)

Crédito

Refill (producto digital)

Financiamiento para personas clientes actuales de crédito: asalariadas e ingresos propios.

Crédito

Cero estrés A y B (producto digital)

Financiamiento para personas clientes actuales de crédito: asalariadas e ingresos propios.

Crédito

Mujer Acelera

Crédito para personas físicas y jurídicas mipymes de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario.

Productos del Banco Popular con enfoque ambiental

Crédito

Ecocrédito

Financiamiento para la compra de productos o equipos amigables con el medio ambiente.

Crédito

Vehículos

Vehículos eco amigables y eléctricos.

Crédito

Vivienda Ecológica

Compra, construcción o remodelación de viviendas con materiales amigables con el ambiente que cumplen con estándares de eficiencia energética y sostenibilidad.

Crédito

ASADAS

El objetivo primordial es financiar a las Asociaciones para fortalecer la seguridad hídrica y garantizar que las comunidades rurales tengan acceso a agua potable.

Productos del Banco Popular con enfoque ambiental (continuación)

Crédito

Gestión Ambiental

Dirigido a micro, pequeñas y medianas empresas en colones. Financiar planes de inversión tales como: Inversión en tecnología de mayor eficiencia. Energías renovables. Eficiencia energética.

Crédito

Programa Ganadería Sostenible

Financiamiento para personas físicas y jurídicas dedicadas a la ganadería, que incorporen dentro de su unidad productiva medidas de mitigación, adaptación y prevención del riesgo al cambio climático.

Crédito

Crédito comercial institucional corporativo colones y dólares

Catalogados dentro de la connotación de créditos ambientales

Productos del Banco Popular con enfoque ambiental (continuación)

Captación

Cuenta Verde (Cuenta Verde Pers. Física y -Cuenta Verde Pers Jurídica, transaccional)

Clientes ahorran y esos recursos forman parte del modelo financiero de origen y usos que se utiliza para el financiamiento de proyectos que respaldan el medio ambiente y promueven la sostenibilidad.

Débito

Tarjeta verde

Tarjeta de Débito

Para el 2025 no se crearon nuevos productos con enfoque ambiental.

Tarjetas de débito regulares del Banco Popular

Tarjeta VISA BP Salario

Tarjeta de débito regular

Tarjetas de débito regulares del Banco Popular (continuación)

Tarjeta VISA

Tarjeta VISA BP GLOBAL

Tarjeta VISA convenio COLYPRO

Tarjeta VISA movimiento comunal

Tarjeta VISA 50 aniversario BP

Tarjeta VISA marca compartida supermercado Rosvil juvenil

Tarjeta VISA marca compartida supermercado Rosvil niños

Tarjetas de débito regulares del Banco Popular (continuación)

Tarjeta VISA Adquirencia
Tarjeta débito mujer

Tarjeta VISA Mujer

Tarjeta VISA Adulto mayor
Tarjeta débito adulto mayor

Tarjeta VISA Hombre
Tarjeta débito hombre

Tarjeta de crédito regulares del Banco Popular

VISA Clásica
Tarjetas de crédito

VISA Internacional

Tarjeta de crédito regulares del Banco Popular (continuación)

VISA Negocio

VISA Oro

VISA Platinum

VISA Infinite

VISA Infinite metálica

VISA Gamer

VISA Pets

Tarjeta de crédito regulares del Banco Popular (continuación)

VISA Activa

MC Standard Popular

MC Gold Popular

MC Platinum Popular

MC Black Popular

MC Micro Business Popular

MC Corporativa

Nuevas tarjetas del Banco Popular creadas en el 2025

Tarjeta de crédito PETS BP

PETS promueve la tenencia responsable de animales, impulsando campañas educativas y acciones solidarias en conjunto con fundaciones, comercios y organizaciones vinculadas al bienestar animal. De esta forma, se convierte no solo en una herramienta de consumo, sino también en un canal de impacto positivo y compromiso social.

Tarjeta de débito PETS

Popular Digital — Servicios regulares

Servicios tecnológicos

Servicios tecnológicos en el ciclo de vida de desarrollo de software

Programación, aseguramiento de calidad y servicios en el ciclo de vida de desarrollo de software.

Para el 2025 no se crearon nuevos servicios.

Popular Fondos de Inversión — Productos regulares

Fondo Financiero

Fondo de Inversión Popular Mercado de Dinero Colones

Dirigidos a inversionistas que buscan una alternativa eficiente en la gestión de recursos líquidos, permitiendo que los ociosos les generen rendimientos.

Fondo Financiero

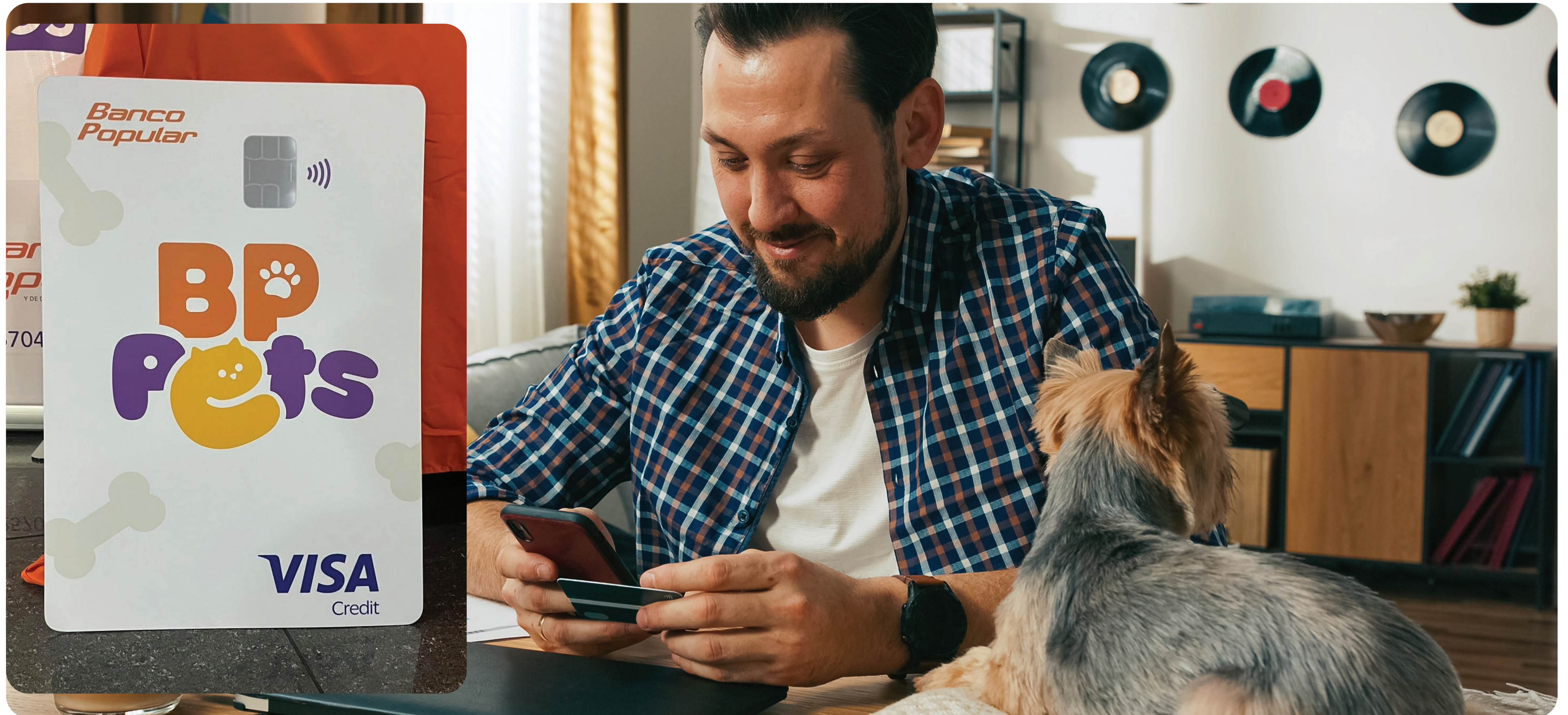
Fondo de Inversión Popular Mercado de Dinero Dólares

Fondo Financiero

Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Colones

Fondo Financiero

Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Dólares



Popular Fondos de Inversión — Productos regulares (continuación)

Fondo Financiero

Fondo de Inversión Confianza BP Colones

Dirigidos a inversionistas que buscan una alternativa eficiente en la gestión de recursos líquidos, permitiendo que los ociosos les generen rendimientos, concentrado en el Banco Popular.

Fondo Financiero

Fondo de Inversión Confianza BP Dólares

Fondo Inmobiliario

Fondo de Inversión Popular Inmobiliario (Finpo)

Dirigidos a inversionistas interesados en participar en una cartera inmobiliaria, asumiendo los riesgos propios del mercado (como destrucción del inmueble, desocupación, incumplimientos de los arrendatarios), donde se puede obtener una plusvalía o minusvalía por las variaciones que pueda tener el valor de los inmuebles.

Fondo Inmobiliario

Fondo de Inversión Popular Inmobiliario (Zeta)

Popular Pensiones — Productos regulares

Régimen obligatorio

Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP)

Complemento obligatorio a la pensión del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) o régimen sustituto. Se financia con aportes establecidos por ley y es administrado por la operadora para generar rendimientos que se entregan al momento de la pensión.

Capitalización Laboral

Fondo de Capitalización Laboral (FCL)

Fondo constituido con aportes patronales que pertenece a la persona trabajadora. Puede utilizarse como ahorro para el retiro o retirarse en los supuestos establecidos por la normativa vigente.

Régimen voluntario

Planes de Pensiones Voluntarias Complementarias (en colones y dólares)

Ahorro voluntario que permite a las personas afiliadas complementar su pensión obligatoria. Los aportes son flexibles y pueden realizarse de forma individual o mediante convenios colectivos, con beneficios de largo plazo para el retiro.

Popular Seguros — Productos regulares

Seguros personales (individuales)

- Seguros de automóviles
- Seguros contra incendio hogar y local comercial
- Seguros para equipos electrónicos
- Seguro equipo contratista
- Seguros de fidelidad
- Seguros de caución
- Seguros de vida, gastos médicos, accidentes
- Seguros contra robo
- Riesgos del trabajo
- Seguro de energía
- Seguro cyber
- Seguro para dinero y valores
- Seguro responsabilidad civil
- Entre otros.

Popular Seguros ofrece una amplia gama de seguros personales e individuales orientados a la protección financiera de personas y empresas, que incluye seguros de automóviles, incendio para hogar y local comercial, equipos electrónicos, equipo contratista, fidelidad, caución, vida, gastos médicos, accidentes, robo, riesgos del trabajo, energía, cyber, dinero y valores, y responsabilidad civil, entre otros. Esta oferta se caracteriza por brindar soluciones de aseguramiento adaptadas a distintas necesidades de protección patrimonial, personal y operativa, facilitando el acceso a coberturas frente a riesgos cotidianos, siniestros, obligaciones contractuales y eventos imprevistos.

Popular Seguros — Productos regulares (continuación)

Seguros colectivos

- Seguros colectivos de tarjetas, de incendio, autos, vida, desempleo entre otros.

Los seguros colectivos comprenden pólizas contratadas para grupos de personas, que permiten brindar coberturas bajo condiciones unificadas y facilitan la protección financiera de trabajadores, asociaciones, grupos organizados y otros colectivos frente a diversos riesgos.

Popular Seguros — Productos regulares (continuación)

Seguros autoexpedibles

- Seguros Accidentes
- Seguros de vida
- Seguro tarjeta segura
- Seguro Mascota protegida
- Seguros de salud
- Seguro deducible para automóviles
- Seguro de viajeros y Muvit
- Seguros funerarios
- Seguro BP Mujer
- Seguro Estudiantil

Los seguros autoexpedibles son pólizas de suscripción sencilla, bajo costo y contratación ágil, que no requieren evaluación previa del riesgo. Están diseñados para su comercialización masiva y facilitan el acceso a coberturas básicas de protección personal y patrimonial.

Popular Valores — Servicios regulares

Intermediación bursátil

Gestión individual de portafolios, asesoría y/o ejecución

Popular Valores brinda servicios de intermediación bursátil mediante asesoría de inversión, gestión individual de portafolios y ejecución de órdenes, para facilitar decisiones informadas y operaciones en mercados financieros nacionales e internacionales.

Custodia de valores

Custodia de valores

Resguardo y liquidación de valores de custodia

Servicios operativos

Compra y venta de títulos valores nacionales e internacionales, inversión en fondos de inversión, negociación de divisas, operaciones de reporto, administración de fideicomisos de inversión.

Servicios financieros complementarios para la clientela de Popular Valores.

Productos nuevos creados en el 2025 en Sociedades Anónimas

Seguro autoexpedible

Viajero Muvit · Responsable: Popular Seguros

Seguro de asistencia al viajero con coberturas integrales para protección durante viajes fuera del país, disponible por canales digitales y oficinas del Banco Popular.

Seguro autoexpedible

BP Mujer · Responsable: Popular Seguros

Seguro dirigido a mujeres que brinda protección económica ante el diagnóstico inicial de cáncer de mama o carcinoma in situ de mama.

Seguro autoexpedible

Bolso Seguro Total · Responsable: Popular Seguros

Seguro que protege ante robo del bolso y cubre gastos de reposición de documentos personales o llaves del vehículo por robo o extravío.

Productos nuevos creados en el 2025 en Sociedades Anónimas (continuación)

Seguro autoexpedible

Tarjeta Protegida (Mejora) · Responsable: Popular Seguros

Seguro para tarjetahabientes del Banco Popular que brinda protección frente a robo y fraude en cuentas y tarjetas, incluyendo modalidades como phishing, ingeniería social y atraco en cajero.

Seguro autoexpedible

Funerario Trascender · Responsable: Popular Seguros

Seguro funerario que brinda protección económica por fallecimiento accidental y asistencia para la cobertura de servicios funerarios.

Seguro autoexpedible

Bicicletas · Responsable: Popular Seguros

Seguro para bicicletas que cubre robo, incendio, daños, desastres naturales, accidentes en transporte y responsabilidad civil frente a terceros.

No hubo creación de nuevos productos en las otras Sociedades Anónimas en el 2025.

Cajeros

72 unidades

Cajeros automáticos multiservicios

Depósito de efectivo · Retiros de efectivo tarjetas de débito y crédito del BP y otros emisores Visa · Consulta de saldos de tarjeta de débito, tarjeta de crédito BP y otros emisores Visa · Pago de préstamos (colones y dólares) · Pago de tarjeta de crédito BP (colones y dólares) · Transferencias entre cuentas asociadas al cliente · Cambio de PIN

322 unidades

Cajeros convencionales

Retiros de efectivo tarjetas de débito y crédito del BP y otros emisores Visa · Consulta de saldos de tarjeta de débito, tarjeta de crédito BP y otros emisores Visa · Pago de préstamos · Pago de tarjeta de crédito BP · Transferencias entre cuentas asociadas al cliente · Cambio de PIN

CLIENTES

La segmentación por personas se alinea con el artículo 34 de la Ley Orgánica que expresamente plantea:

ARTÍCULO 34.- Los recursos del Banco serán empleados en la concesión de préstamos a los trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones de desarrollo comunal, municipalidades, cooperativas y organizaciones sindicales. Asimismo, se podrán financiar proyectos específicos de desarrollo comunal o regional realizados por medio de instituciones públicas o privadas.

Los préstamos que otorgue el Banco se destinarán a:

- a) Liberar y prevenir de la usura a los trabajadores;
- b) Adquirir herramientas, equipo de trabajo y suministrar capital de trabajo;
- c) Comprar, construir, reparar, ampliar y liberar de gravámenes viviendas populares;
- d) Financiar gastos de educación;
- e) Financiar aportes a cooperativas de trabajadores y pequeños productores;
- f) Solucionar emergencias de carácter social;
- g) Adquirir bienes de consumo calificado;
- h) Financiar proyectos de Desarrollo Comunal y municipal;
- i) Financiar proyectos de organizaciones sindicales y cooperativas para realizar obras de bienestar colectivo.

j) Los recursos que el Banco capte en el mercado financiero, los podrá destinar a préstamos a empresas mercantiles para inversiones y capital de trabajo. Las utilidades de esos préstamos se destinarán únicamente a reforzar las carteras de social y desarrollo.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene un enfoque amplio e inclusivo de atención a la clientela, con presencia en distintos segmentos de la población costarricense. A través de su modelo de banca social, la entidad promueve el acceso a servicios financieros formales para personas y sectores que enfrentan mayores barreras de acceso, mediante soluciones respaldadas con recursos provenientes de sus utilidades y orientadas a fortalecer la inclusión financiera y el bienestar económico y social.



A continuación, se presentan los datos de cantidad de personas clientes de cada Unidad Estratégica de Negocio:

Unidad Estratégica de Negocio	Clientes	Tipo de clientes
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	Más de 1,6 millones	Personas físicas y jurídicas de Banca Social, Comercial, Empresarial y Corporativa
Popular Digital	1	Persona jurídicas
Popular Fondos de Inversión	Más de 2,2 millones	Personas físicas y jurídicas
Popular Pensiones	Más de 447 mil	Personas físicas y jurídicas
Popular Seguros	Más de 3 mil	Institucionales, empresariales, gubernamentales, cooperativas, asociaciones solidaristas y personas físicas y jurídicas
Popular Valores	Más de 400	Personas físicas y jurídicas

CANALES DE COMUNICACIÓN

Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- Plataforma
- Sitio web www.bancopopular.fi.cr
- App Banca Móvil
- App Venta de Bienes
- App Promociones
- Punto BP
- Teléfono Naranja
- WhatsApp: **8502-2020**
- Telegram: Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- Facebook: Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- Twitter (X): BancoPopularCR
- Instagram: [bancopopularcostarica](https://www.instagram.com/bancopopularcostarica)
- TikTok: BancoPopularCR
- LinkedIn: Banco Popular y de Desarrollo Comunal – Oficial
- YouTube: BancoPopularTV
- Correo electrónico: popularenlinea@bp.fi.cr
- AutoBanco
- BOT encargado de atender a la clientela que contactan a través de las redes sociales
- Centro de Contacto (Banca Fácil): **2202-2020**
- **800-Tarjetas**
- Sucursal Digital (lobby tecnológico)



Popular Digital

- Central telefónica **2104-4579**.
- Sitio web www.bancopopular.fi.cr/popular-digital-inicio/
- Correo electrónico mensajeriapopularservicioscompartidos@bp.fi.cr

Popular Fondos de Inversión

- Central telefónica: **(506) 2010-8900**
- Correo: popularfondosclientes@bp.fi.cr
- WhatsApp: **(+506) 8979-8383**
- Sitio web: www.bancopopular.fi.cr/popular-safi/

Popular Pensiones

- Sitio web: www.popularpensiones.fi.cr
- App Popular Pensiones
- Plataforma de Servicios
- Facebook: Popular Pensiones
- Instagram: [popularpensiones](https://www.instagram.com/popularpensiones)
- Twitter (X): [PPensiones](https://twitter.com/PPensiones)
- LinkedIn: Popular Pensiones
- YouTube: [popularpensiones](https://www.youtube.com/popularpensiones)**7048**
- Spotify: Lo Popular de las Pensiones
- Central telefónica: **2010-0300**
- WhatsApp: **8502-2020**

- Línea gratuita: **800-2470111**
- Correo: popularpensiones@bp.fi.cr
- Chat BOT

Popular Seguros

- Central telefónica: **2104-5700**
- Sitio web: www.popularseguros.com
- WhatsApp: **8815-0782**
- Facebook: Popular Seguros
- Instagram: [popularseguroscr](https://www.instagram.com/popularseguroscr)
- TikTok: [popularseguroscr](https://www.tiktok.com/popularseguroscr)
- YouTube: [Popularseguroscr](https://www.youtube.com/popularseguroscr)
- LinkedIn: Popular Seguros
- Correo: popularseguros@bp.fi.cr
- App móvil

Popular Valores

- Central telefónica: **2539-9000**
- Correo electrónico: clientes@popularvalores.com
- Sitio web: www.popularvalores.com
- App móvil
- Spotify Popular Valores
- App móvil

Para el periodo 2025 se crearon los siguientes canales nuevos:

Canal de denuncia (sitio web)	
En el sitio web de Popular SAFI se cuenta con: - Canal de Atención al Usuario: diseñado para la recepción de quejas, sugerencias o felicitaciones. - Canal de Denuncias: tiene como propósito recibir denuncias administrativas por asuntos como faltas a la ética o que violenten las políticas de Popular SAFI. - Denuncias de Auditoría Interna: diseñado para la recepción de denuncias por hechos irregulares o fraudes.	UEN Popular SAFI
Redes Sociales	
TikTok	UEN Popular Seguros



CADENA DE VALOR

La cadena de valor del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal comprende los procesos estratégicos, misionales y de soporte que permiten diseñar, comercializar, colocar, administrar y entregar productos y servicios financieros, así como gestionar las relaciones con personas clientes, proveedores, aliados estratégicos, entes reguladores y demás actores del sistema financiero. A nivel consolidado, integra procesos de planificación, gobierno, riesgos y cumplimiento; procesos de negocio vinculados con la provisión de soluciones financieras y de aseguramiento; y procesos de soporte como tecnología, talento humano, finanzas, control interno y gestión administrativa.

Popular Digital

La contribución de BP Digital a la cadena de valor se concentra en los procesos de soporte tecnológico del Conglomerado, mediante el desarrollo, operación y mantenimiento de servicios y plataformas digitales que habilitan la continuidad operativa, la atención a personas clientes y la eficiencia de los procesos de negocio del Banco Popular y sus subsidiarias.

Popular Fondos de Inversión

La cadena de valor de Popular SAFI se estructura en procesos estratégicos de cumplimiento, control interno, planificación, calidad, gestión de riesgos, continuidad del negocio y gobernanza ASG; procesos de negocio orientados a la inteligencia de negocios, la gestión comercial y el servicio al cliente, así como a la administración de fondos financieros y no financieros; y procesos de soporte en finanzas, servicios legales, administración, archivo, talento humano y tecnologías de información. Este modelo respalda la administración responsable de fondos y la relación con personas clientes, proveedores y entes reguladores.

Popular Pensiones

La cadena de valor de Popular Pensiones inicia con la relación con empleadores, afiliados, beneficiarios, proveedores y aliados estratégicos, y se materializa mediante procesos estratégicos de planificación, mejora, gobierno, auditoría, comunicación y sostenibilidad; procesos sustantivos de atracción y afiliación, administración de cuentas individuales, inversiones, entrega de beneficios y servicio al cliente; y procesos de apoyo en talento humano, finanzas, adquisiciones, administración, tecnología, mercadeo y gestión de riesgos. Esta articulación permite una gestión responsable y transparente orientada a la generación de valor sostenible.

Popular Seguros

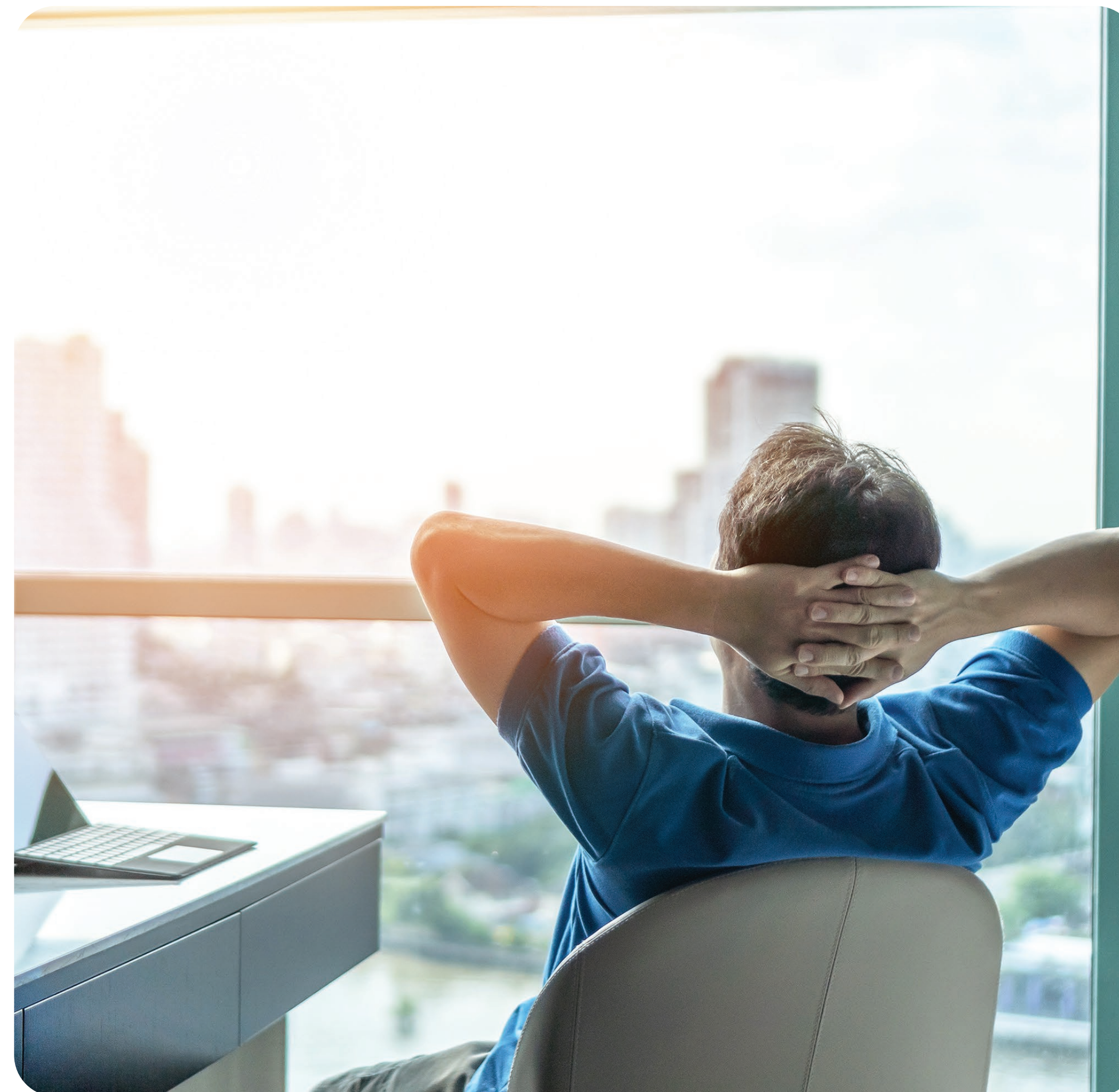
La cadena de valor de Popular Seguros se enfoca en la intermediación y comercialización de soluciones de aseguramiento para personas, empresas, pymes y organizaciones de la economía social, apoyada en relaciones comerciales con aseguradoras, entidades del Conglomerado y otros aliados estratégicos. Sus procesos abarcan la asesoría y colocación de pólizas, la gestión de reclamaciones, renovaciones y pagos, así como la atención al cliente, con una propuesta de valor basada en accesibilidad, transparencia, innovación y protección integral.

Popular Valores

La cadena de valor de Popular Valores comprende la prospección y vinculación de la clientela, la apertura y formalización de cuentas, el cumplimiento normativo, la definición de perfiles y tolerancia al riesgo, la asesoría y propuesta de inversión, el seguimiento de operaciones y el servicio de custodia. Para la prestación de estos servicios, mantiene relaciones comerciales y operativas con infraestructura de mercado, entidades financieras, casas de bolsa internacionales y organismos supervisores.

De manera consolidada, durante el periodo evaluado, algunas Unidades Estratégicas de Negocio (UEN) reportaron mejoras orientadas al fortalecimiento de la cadena de valor, principalmente mediante acciones de eficiencia operativa, optimización de procesos internos, fortalecimiento de la gestión comercial, integración de canales, herramientas digitales de apoyo y mejora en la atención y relacionamiento con clientela o personas afiliadas.

En particular, estos avances se reflejaron en la gestión del crédito, la mejora continua de procesos y controles, y las iniciativas para ampliar el acceso y fortalecer la experiencia del cliente. Por su parte, otras UEN no reportaron cambios o mejoras relevantes en su cadena de valor durante el periodo. En conjunto, lo anterior evidencia un enfoque de mejora continua y de generación de valor sostenible, sin que se registraran transformaciones estructurales generalizadas en la cadena de valor del Conglomerado.





04

DIMENSIÓN GOBERNANZA



El Banco Popular y de Desarrollo Comunal, desde su creación en 1969 como un ente público no estatal con características únicas en el sistema financiero costarricense, ha sustentado su modelo institucional en principios de participación democrática, inclusión financiera y compromiso con el desarrollo social y económico del país. La gobernanza corporativa ha sido un pilar fundamental para articular la legitimidad institucional con la eficiencia en la gestión y la rendición de cuentas ante sus múltiples partes interesadas.

La gobernanza del CFBPDC se distingue por su naturaleza participativa y representativa: los sectores sociales organizados tienen voz y voto en la toma de decisiones estratégicas, lo que confiere al Banco una responsabilidad pública singular que va más allá del cumplimiento normativo y se extiende hacia el bien común.

En este apartado se presentan las estructuras, avances y resultados en materia de gobernanza corporativa durante el año 2025, destacando cómo la consolidación del Área de Gobierno Corporativo (AGCOR) ha representado un punto de inflexión en la calidad y sistematización de la gobernanza del Conglomerado.

Este apartado se elabora en cumplimiento del artículo 43 del Acuerdo CONASSIF 4-16, que establece la obligación de las entidades supervisadas de revelar anualmente su marco de Gobierno Corporativo. Con ello, el CFBPDC reafirma su compromiso con la transparencia, la buena gestión y la rendición de cuentas ante la ciudadanía, las partes interesadas y los entes supervisores.



PRINCIPALES LOGROS EN GOBERNANZA

Durante el 2025, el Área de Gobierno Corporativo impulsó un conjunto de avances sustantivos que fortalecen la calidad del gobierno corporativo del CFBPDC:

1

Consolidación del recurso humano del Área de Gobierno Corporativo: nombramiento de la Jefatura del Área de Gobierno Corporativo (enero 2025) y dotación de tres recursos especializados (julio 2025), fortaleciendo la capacidad operativa para gestionar la gobernanza del Conglomerado.

2

Actualización de la normativa institucional de gobernanza: revisión y actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo, el Manual de Idoneidad y Desempeño, y el Manual de Regulación para los Comités de Apoyo, entre otros instrumentos clave del ecosistema normativo del CFBPDC. Logrando un cumplimiento de actualización normativa de Gobierno Corporativo para este periodo de un 100%.

3

Estandarización de las calendarizaciones de informes en el Banco y Sociedades: todos los Órganos de Dirección y Comités Técnicos del CFBPDC cuentan con su respectivo Sistema de Información Gerencial (SIG) o Calendarización de Informes Anuales (CIA), debidamente aprobados y en operación.

4

Aplicación de la evaluación de desempeño a los miembros de la JDN, Juntas Directivas de las Sociedades, Alta Gerencia y Comités Regulatorios, en cumplimiento del Acuerdo CONASSIF 15-22, sin identificación de brechas y con resultados comunicados en enero 2026.

5

Aplicación del Sistema de Gestión del Nivel de Efectividad de la Gobernanza, distribuidos en 4 principios y 13 indicadores: actualizado mediante acuerdo JDN-6214-Acd-511-2025-Art-8, con 14 órganos evaluados — todos con calificación Óptimo — en el Banco y cada una de las Sociedades del Conglomerado.

6

Asesoramiento al Órgano de Dirección y sus Comités Técnicos mediante la elaboración de criterios desde la perspectiva de las mejores prácticas de la gobernanza corporativa, lo cual contribuye a una toma de decisiones fundamentada, independiente y alineada con los estándares internacionales.

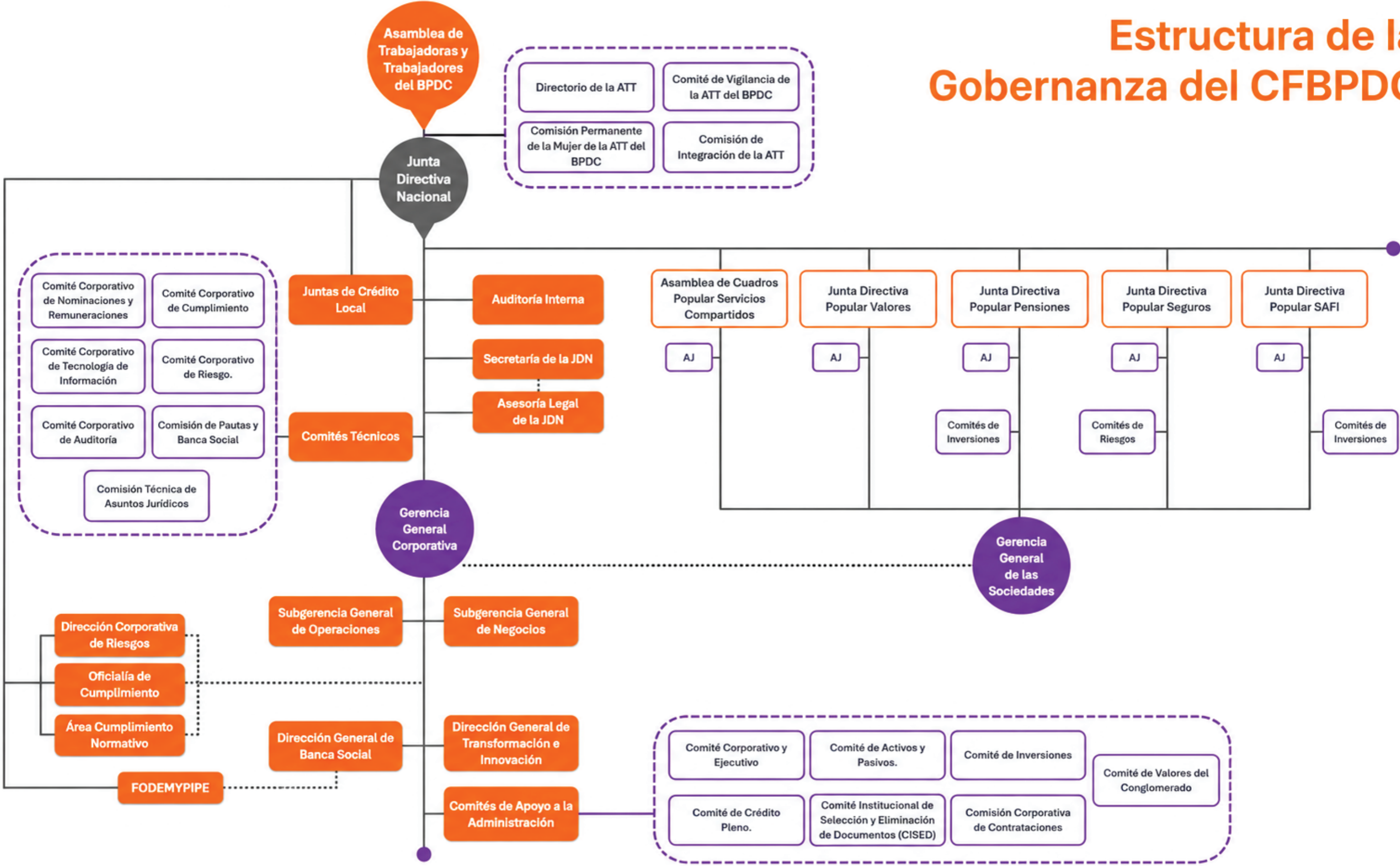
**Calificación óptimo: la gobernanza está integrada en la cultura institucional, se revisa, adapta y mejora continuamente, genera valor estratégico con sostenibilidad y transparencia.*

CIFRAS DESTACADAS 2025

Los siguientes indicadores resumen el desempeño en materia de Gobierno Corporativo del CFBPDC durante el año 2025:

14 órganos evaluados con calificación Óptimo	Juntas Directivas, Comités Técnicos del Conglomerado y Comités de las Sociedades.
56 % de mujeres en la Junta Directiva Nacional	El CFBPDC supera la paridad de género en su máximo órgano de dirección. Juntas Directivas, Comités Técnicos del Conglomerado y Comités de las Sociedades.
228 acciones formativas	Desarrolladas en todos los órganos y niveles del Conglomerado durante 2025.
91,94 % en el Índice de Liderazgo	Corresponde al primer año de aplicación este indicador a nivel conglomeral.
100 % de los evaluados en idoneidad completaron exitosamente	La Junta Directiva Nacional y la Alta Gerencia completaron el proceso sin brechas identificadas.
100% de cumplimiento	En la actualización normativa de Gobierno Corporativo para este periodo.

Organigrama:



El Conglomerado se rige por una estructura de gobernanza compuesta por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATTBPDC), la Junta Directiva Nacional, las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, los Comités Técnicos y de Apoyo, y la Alta Gerencia.

ASAMBLEA DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL BPDC

La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATTBPDC) es el órgano de representación de los trabajadores copropietarios del Banco Popular. Sus funciones y composición pueden consultarse en el sitio web: www.bancopopular.fi.cr/asamblea-de-trabajadores-y-trabajadoras.

Es importante señalar que la conformación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se realiza cada cuatro años, siendo el periodo actual 2022-2026; no obstante, debido a las reformas al Decreto Ejecutivo n.º 38685-MP (Decreto Ejecutivo n.º 43638-MP-MTSS del 28 de julio de 2022 y Decreto Ejecutivo n.º 44019-MP-MTSS del 16 de mayo de 2023), la conformación de la Asamblea se realizó hasta el sábado 4 de noviembre de 2023 en la LXXIV Sesión Plenaria Ordinaria de Integración.

Para la conformación y selección de los diferentes órganos sociales de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se acata lo establecido en el artículo 26 del documento denominado Disposiciones de Manejo de Sesiones Plenarias (aprobadas en LXX Sesión Plenaria Extraordinaria celebrada el sábado 4 de mayo de 2019):

Artículo 26º- Inscripción y verificación de atestados. Para todas las elecciones, las personas que aspiren a una candidatura deberán inscribir las papeletas en un plazo máximo de quince (15) días naturales previos a la realización del acto plenario donde se llevará a cabo la elección respectiva. Quienes deban cumplir con requisitos específicos exigidos por leyes, reglamentos u otras disposiciones vinculantes, deberán adjuntar los atestados respectivos, la documentación necesaria para probar que cumplen con dichos requisitos legales, así como una carta que indique los ejes de trabajo, en el mismo plazo citado en las oficinas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

La información de las papeletas de cada órgano fue remitida de previo a las personas delegadas, quienes en la sesión plenaria procedieron a la elección por votación.

JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

La Junta Directiva Nacional es el máximo órgano de dirección del Conglomerado, con responsabilidades en materia de dirección estratégica, supervisión de la gestión y rendición de cuentas ante las partes interesadas.

La Presidencia de la Junta Directiva Nacional ejerce funciones de liderazgo, conducción de sesiones y garantía de calidad en la toma de decisiones, de acuerdo con el artículo 27 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de la JDN del CFBPDC. La responsabilidad de la gestión institucional recae en la Gerencia General Corporativa, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Ley 4351). La Presidencia no conlleva funciones ejecutivas.

Órgano de Dirección	Miembros propietarios
Junta Directiva Nacional	7 (+ 2 suplentes)
JD Popular Pensiones	7
JD Popular SAFI	5
JD Popular Seguros	5
JD Popular Valores	5
Popular Digital (SRL)	Asamblea de Cuotistas (los mismos miembros de la JDN)

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

La composición de la Junta Directiva Nacional refleja el compromiso del CFBPDC con la diversidad de género, la experiencia multidisciplinaria y el perfil de madurez profesional requerido para la toma de decisiones en el ámbito financiero público costarricense. Los atestados y currículum

vitae de cada miembro están disponibles en el sitio web institucional del Banco Popular: www.bancopopular.fi.cr/nosotros/estructura-organica-nosotros-banco-popular/#junta.

De acuerdo con la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Ley n.º 4351), la Junta Directiva Nacional estará integrada de la siguiente manera:

Tres directores nombrados por el Poder Ejecutivo, de los cuales al menos uno deberá ser mujer.

Cuatro directores designados por la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras y ratificados por el Poder Ejecutivo, de los cuales al menos dos deberán ser mujeres.

Con respecto a los directores nombrados por el Poder Ejecutivo, debe existir alternabilidad entre hombres y mujeres. La lista de directivos que designe la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras debe estar integrada al menos por un cincuenta por ciento (50 %) de mujeres.

Artículo 8°. Periodo de nombramiento de las personas que conforman la Junta Directiva Nacional.

Las personas que conforman la Junta Directiva Nacional son nombradas por cuatro años para el ejercicio de sus funciones y pueden ser reelectas. El plazo de nombramiento de los integrantes de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y Desarrollo Comunal se computa cada cuatro años del primero de agosto al treinta y uno de julio o cuando corresponda.

Los nombramientos que se realicen durante el cuatrienio de que se trate tienen vigencia hasta la finalización del respectivo periodo cuatrienal. La Junta Directiva Nacional elige cada año, por mayoría de votos, a su presidente y vicepresidente.

Nombre	Cargo	Género
Jorge Eduardo Sánchez Sibaja	Presidente	M
Eduardo Navarro Ceciliano	Vicepresidente	M
Iliana González Cordero	Directora	F
María Clemencia Palomo Leitón	Directora	F
Shirley González Mora	Directora	F
Nidia Solano Brenes	Directora	F
Raúl Espinoza Guido	Director	M

Asimismo, el Reporte de Sostenibilidad es presentado anualmente ante la Junta Directiva Nacional, como parte de los mecanismos de rendición de cuentas y seguimiento a la gestión sostenible del Conglomerado.

EQUIDAD DE GÉNERO EN EL ÓRGANO DE DIRECCIÓN

El CFBPDC supera la paridad de género en su máximo órgano de dirección, posicionándose como referente en diversidad e inclusión dentro del sector financiero público costarricense.

Género	Cantidad	Porcentaje
Mujeres	5	56%
Hombres	4	44%
Total JDN (propietarios)	7	100%

Rango de Edad	Cantidad	Porcentaje
50 – 59 años	5	56%
60 – 69 años	4	44%
Edad promedio: 57,8 años Rango: 50 a 64 años		

DIRECTORES INDEPENDIENTES Y MIEMBROS EXTERNOS

Conforme al artículo 16 del Acuerdo CONASSIF 4-16, las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del CFBPDC cuentan con al menos dos directores independientes. Los cinco comités técnicos de la JDN integran un miembro externo, según el artículo 11 del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

JUNTAS DE CRÉDITO LOCAL

Conforme a lo estipulado en el artículo 31 de la Ley Orgánica del Banco: Los miembros de las Juntas de Crédito Local serán nombrados o nombradas en sus cargos por el término de dos años y podrán ser reelegidos o reelegidas. La conformación deberá hacerse garantizando la integración de al menos un cincuenta por ciento (50 %) de mujeres y deberá darse la alternabilidad entre hombre y mujer. Hoy en día el banco cuenta con 22 Juntas de Crédito Local.

El detalle respecto a estos órganos colegiados se encuentra en el siguiente enlace: [Juntas de Crédito Local](#).

Principales Funciones

1. Otorgar o improbar las solicitudes de crédito a los grupos de interés del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, legales y reglamentarios que aplique para cada caso.
2. Conocer y analizar mensualmente el informe del estado de la cartera de crédito, morosidad, incobrabilidad y estimaciones, de manera que se emitan las recomendaciones a la Administración para valorar su implementación y así fortalecer los mecanismos de recuperación de la cartera conforme a las metas definidas en el Plan Estratégico.
3. Proponer a la Junta Directiva alianzas con los grupos de interés y posibles personas clientes actuales y potenciales en su zona de influencia, para propiciar y mejorar las relaciones públicas y las oportunidades en lo económico-financiero, social y ambiental, en concordancia con los objetivos estratégicos del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
4. Impulsar la colocación de productos de Banca Social, en el área de influencia de la sucursal donde se encuentran nombrados.

JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS

De conformidad con el 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:

Artículo 51°. Conformación de la junta directiva de las sociedades.

Las juntas directivas de las sociedades estarán conformadas por cinco miembros: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y un vocal, quienes deberán cumplir con los requisitos que indique el ordenamiento jurídico y participarán con voz y voto en las sesiones de dicho órgano. Adicionalmente, la conformación incluirá un fiscal, quien tendrá a cargo la vigilancia de la sociedad y participará con voz, pero sin voto, en las sesiones de dicho órgano.

Particularmente, la Junta Directiva de Popular Pensiones estará conformada por siete miembros: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y tres vocales, quienes deberán cumplir con los requisitos que indique el ordenamiento jurídico y participarán con voz y voto en las sesiones de dicho órgano. Además, al igual que las restantes sociedades, dicha conformación incluirá un fiscal, quien tendrá a cargo la vigilancia de la sociedad y participará con voz, pero sin voto, en las sesiones de dicho órgano.

La presidencia de la junta directiva de cada sociedad será asumida por un director de la Junta Directiva Nacional.

La presidencia y vicepresidencia tendrán la representación judicial y extrajudicial de la sociedad respectiva con facultades de apoderados generalísimos sin limitación de suma, de conformidad con el artículo 1253 del Código Civil, pudiendo actuar conjunta o separadamente. Además, podrán otorgar y revocar poderes, pero únicamente especiales judiciales, sin que por ello pierdan o disminuyan sus facultades.

Las funciones de la Juntas Directiva de las Sociedades se encuentran normadas en el artículo 49 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.

Cada Sociedad Anónima del Conglomerado cuenta con su propia Junta Directiva, nombrada por la Junta Directiva Nacional en calidad de Asamblea de Accionistas.

Popular Pensiones: www.bancopopular.fi.cr/popular-pensiones/

Popular SAFI: www.bancopopular.fi.cr/popular-safi/

Popular Seguros: www.bancopopular.fi.cr/popular-seguros/

Popular Valores: www.bancopopular.fi.cr/popular-valores/

Popular Digital (SRL): Asamblea de Cuotistas conformada por los mismos miembros de la JDN.

Artículo 52°. Periodo de nombramiento de las personas que conforman las juntas directivas de las sociedades.

Las personas que conforman las juntas directivas de las sociedades serán nombradas por un periodo de dos años para el ejercicio de sus funciones y pueden podrán ser reelectas.

Popular Digital

La sociedad está constituida como una sociedad de responsabilidad limitada; por lo tanto, su estructura de autoridad se ejerce mediante la Asamblea de Cuotistas.

- Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, presidente
- Eduardo Navarro Ceciliano, vicepresidente
- Raúl Espinoza Guido, director
- Shirley González Mora, directora
- Nidia Solano Brenes, directora
- María Clemencia Palomo Leitón, directora

Popular Fondos de Inversión

- Nidia Solano Brenes, presidenta
- María Clemencia Palomo Leitón, vicepresidenta
- Alberto Valverde Flores, tesorero
- Allan Matarrita Chinchilla, secretario
- Deiby Josué Méndez Brenes, vocal
- Ana Lorena Ramírez González, fiscal

Popular Pensiones

- Eduardo Navarro Ceciliano, presidente
- Margarita Fernández Garita, vicepresidenta
- Marcela Sancho Vargas, secretaria
- William Porras Bermúdez, tesorero
- Rafael Blanco Monge, vocal 1
- Viviana Vásquez Rodríguez, vocal 2
- Alex Otoy Sibaja, vocal 3
- Marvin de Jesús Sánchez Rodríguez, fiscal

Popular Seguros

- Iliana González Cordero, presidenta
- Carlos Nieto Vargas, vicepresidente
- José Adolfo Barquero Arguedas, secretario
- Arturo Baltodano Baltodano, tesorero
- Elías Jara Arce, vocal 1
- Juan Carlos Fallas Muñoz, fiscal

Popular Valores

- Raúl Espinoza Guido, presidente
- Shirley González Mora, vicepresidenta
- Álvaro Ramírez Sancho, secretario
- Kimberly Grace Campbell Mc Carthy, tesorera
- Silvia Morales Jiménez, vocal
- Steven Gerardo Oreamuno Herra, fiscal

JD Fondos de Inversión



JD Popular Seguros



JD Popular Valores



JD Popular Pensiones

COMITÉS TÉCNICOS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

Son los órganos colegiados creados mediante un acuerdo que los regule, por ejemplo, CONASSIF 4-16, CONASSIF 5-24, CONASSIF 12-21, SUGEF 2-10, CONASSIF-5-24.

El CFBPDC cuenta con cinco comités técnicos de carácter regulatorio:

Comité Corporativo de Auditoría

Presidido por:

María Clemencia Palomo Leitón

Comité Corporativo de Riesgos

Presidido por:

Iliana González Cordero

Comité Corporativo de Cumplimiento

Presidido por:

Shirley González Mora

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

Presidido por:

Eduardo Navarro Ceciliano

Comité Corporativo de Tecnología de Información

Presidido por:

Raúl Espinoza Guido

Adicionalmente, Popular Pensiones cuenta con el Comité de Inversiones y el Comité de Riesgos, y Popular SAFI con el Comité de Inversiones.

COMITÉS DE LA ADMINISTRACIÓN

Estos comités se constituyen como órganos de apoyo a la Administración, con fundamento en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Ley No. 4351), la Ley General de la Administración Pública (Ley No. 6227), y los Acuerdos Conassif 4-16, Acuerdo Conassif 16-22, la normativa externa al Conglomerado Financiero y las disposiciones especiales emitidas por la Junta Directiva Nacional.

Comité Corporativo Ejecutivo

Presidido por: Gina Carvajal Vega, GGC

Comité Corporativo Ejecutivo Ampliado

Presidido por: Gina Carvajal Vega, GGC

Comité de Activos y Pasivos ALCO

Presidido por: Gina Carvajal Vega, GGC

ALTA GERENCIA DEL CFBPDC

Según el artículo 26 de la Ley 4351 Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a la Gerencia General le corresponde la administración del Banco y es la responsable del proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección.

Según la estructura organizativa de la entidad o del vehículo de administración de recursos de terceros, incluye a los empleados o funcionarios que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la Entidad.

La Alta Gerencia, bajo la conducción de la gerente general corporativa Licda. Gina Carvajal Vega, está integrada por la Gerencia General Corporativa, las Subgerencias Generales del BPDC y las Gerencias de cada Sociedad del Conglomerado.

El liderazgo de la máxima posición ejecutiva del CFBPDC —la Gerencia General Corporativa— es ejercido por una mujer, reflejando la coherencia del Banco Popular con los compromisos de diversidad e igualdad de género que rigen su Órgano de Dirección y los que se expresan en su gestión ejecutiva.

56%
de mujeres en la JDN

Esta condición, sumada al 56 % de mujeres en la JDN, consolida al CFBPDC como referente en liderazgo femenino dentro del sector financiero público costarricense.

Integrantes de la Alta Gerencia

- Gerencia General Corporativa**
Gina Carvajal Vega
- Subgerencia General de Operaciones**
Daniel Mora Mora
- Subgerencia General de Negocios**
Mario Antonio Roa Gutiérrez
- Gerencia General Popular Digital**
Hugo Monge Torres
- Gerencia General Popular Fondos de Inversión**
Dalianela Redondo Cordero
- Gerencia General Popular Pensiones**
Róger Porras Rojas
- Gerencia General Popular Seguros**
Johana Montero Araya
- Gerencia General Popular Valores**
Mónica Ulate Murillo

REMUNERACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y ALTA GERENCIA

El Conglomerado cuenta con una Política de Remuneraciones de Órganos de Dirección y Alta Gerencia, publicada en el sitio web institucional (octubre 2025), la cual establece criterios claros, justos y transparentes para la compensación de los miembros de sus órganos de dirección.

La política se ajusta a lo dispuesto en la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas (Ley 9635), que reformó la Ley 2166 sobre Salarios de la Administración Pública en sus artículos 43 y 44. Conforme a esta normativa, el monto de la dieta por sesión para los órganos de dirección del CFBPDC no puede exceder el límite máximo autorizado para los bancos comerciales del Estado, de acuerdo con el artículo 33 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.

En cuanto a la Alta Gerencia, su compensación se rige por la Política Salarial Integral del Banco, orientada a atraer, retener y motivar a profesionales altamente calificados, alineando sus incentivos con los objetivos estratégicos del Conglomerado.



Grupos de Interés del Conglomerado

El CFBPDC identifica como grupos de interés al conjunto de personas o entidades que pueden verse afectadas por —o influir en— las decisiones, políticas y desempeño general del Conglomerado. La gestión de estas relaciones se rige por los principios de transparencia, equidad y rendición de cuentas que orientan el Modelo de Gobernanza Corporativa.

Grupo de interés	Descripción del vínculo con el CFBPDC
Alta Dirección y Alta Gerencia	Responsables de la toma de decisiones estratégicas y operativas del Conglomerado.
Supervisión interna	Órganos de control interno que velan por la correcta gestión y el cumplimiento normativo (Auditoría Interna, Fiscalías).
Personas trabajadoras	Personas colaboradoras del Banco y las Sociedades, cuyo bienestar y desarrollo profesional son parte del compromiso institucional.
Personas copropietarias	Trabajadores y trabajadoras del país que son copropietarios del Banco Popular por mandato legal, representados a través de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATTBPDC).
Clientela	Personas físicas y jurídicas usuarias de los servicios financieros del Conglomerado, a quienes se dirige la propuesta de valor institucional.
Entes reguladores	SUGEF, CONASSIF, BCCR, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE, cuyas disposiciones normativas enmarcan la actuación del Conglomerado.
Estado	Poderes de la República e instituciones públicas con las que el Conglomerado mantiene relaciones en el ejercicio de su mandato social.
Proveedores	Personas físicas y jurídicas que suministran bienes y servicios al Conglomerado, bajo criterios de transparencia y conducta ética.
Aliados	Organizaciones e instituciones con las que el Conglomerado desarrolla alianzas estratégicas para fortalecer su impacto social y financiero.
Sociedad	La ciudadanía y las comunidades costarricenses que se benefician del mandato social del Banco Popular como institución de naturaleza pública.
Medios de comunicación	Canales a través de los cuales el Conglomerado rinde cuentas públicamente y comunica su gestión a la sociedad.
Actores del sector financiero	Otras entidades financieras, gremios y organismos del sistema financiero nacional e internacional con los que el Conglomerado interactúa.

MODELO DE GOBERNANZA CORPORATIVA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El Conglomerado cuenta con un modelo de gobernanza corporativa aprobado mediante acuerdo JDN-6104-Acd-481-2024-Art-10, estructurado en torno a tres pilares: Dirigir, Evaluar y Monitorear. Se alinea con los Principios G20/OCDE (2023), BCBS (2015), ISO 38500:2015 y la normativa prudencial costarricense aplicable.

La estructura de la gobernanza del CFBPDC es la siguiente

La creación y consolidación del Área de Gobierno Corporativo (AGCOR) ha representado un punto de inflexión en la calidad de la gobernanza del CFBPDC. El Conglomerado cuenta hoy con un ecosistema normativo actualizado, un sistema de rendición de cuentas estructurado y mecanismos formales de seguimiento que permiten al Órgano de Dirección recibir información periódica sobre el cumplimiento de normas internas, el avance del SIG y los CIA, el estado de las revelaciones mínimas, y los resultados de las evaluaciones de idoneidad y desempeño conforme al Acuerdo CONASSIF 15-22.

RENDICIÓN DE CUENTAS DE LAS ESTRUCTURAS DE AUTORIDAD

La rendición de cuentas se gestiona mediante el Sistema de Gestión del Nivel de Efectividad de la Gobernanza del Conglomerado. Los resultados en nivel Óptimo —alcanzados en 2025 por los 14 órganos evaluados— son la expresión consolidada del cumplimiento de cada uno de estos indicadores.

El Órgano de Dirección —tanto del Banco como de cada Sociedad del Conglomerado— es informado periódicamente sobre el cumplimiento de cada uno de estos indicadores. El AGCOR ejerce una función de validación y seguimiento que permite al Órgano de Dirección tener visibilidad permanente sobre el estado de la gobernanza institucional en todos sus niveles.

La calificación alcanzada por los 14 órganos evaluados es el resultado directo del cumplimiento de todos los indicadores de los cuatro principios. No es un resultado aislado, es la expresión de un sistema de gobernanza que funciona, se mide y mejora de manera continua.

Calificación	Descripción
Óptimo	Gobernanza de excelencia — supera expectativas regulatorias e internacionales
Avanzado	Gobernanza consolidada con oportunidades de mejora menores
Satisfactorio	Gobernanza funcional con áreas específicas en desarrollo
En Desarrollo	Gobernanza en proceso de maduración
Básico	Gobernanza incipiente — requiere atención prioritaria

Órgano	Tipo	Calificación 2025
Junta Directiva Nacional	Órgano de Dirección	ÓPTIMO
JD Popular Pensiones	Órgano de Dirección	ÓPTIMO
JD Popular SAFI	Órgano de Dirección	ÓPTIMO
JD Popular Seguros	Órgano de Dirección	ÓPTIMO
JD Popular Valores	Órgano de Dirección	ÓPTIMO
Popular Digital	Órgano de Dirección	ÓPTIMO
Comité Corporativo de Auditoría	Comité Técnico JDN	ÓPTIMO
Comité Corporativo de Cumplimiento	Comité Técnico JDN	ÓPTIMO
Comité Corporativo de Riesgos	Comité Técnico JDN	ÓPTIMO
Comité Corp. Nominaciones y Remuneraciones	Comité Técnico JDN	ÓPTIMO
Comité Corp. Tecnología de Información	Comité Técnico JDN	ÓPTIMO
Comité de Inversiones — Popular Pensiones	Comité de Sociedad	ÓPTIMO
Comité de Riesgos — Popular Pensiones	Comité de Sociedad	ÓPTIMO
Comité de Inversiones — Popular SAFI	Comité de Sociedad	ÓPTIMO

Los 14 órganos evaluados alcanzaron la calificación de nivel Óptimo, evidenciando un desempeño de excelencia institucional en todos los niveles del CFBPDC.

Mediante el Sistema de Gestión del Nivel de Efectividad de la Gobernanza del CFBPDC, se han obtenido los siguientes aportes al Conglomerado con el modelo de gobernanza:



Cumplimiento de sesiones mínimas de las Juntas Directivas

El CFBPDC verifica que cada Órgano de Dirección celebre la frecuencia mínima de sesiones establecida en la normativa aplicable. El seguimiento se realiza periódicamente a través del SIG de cada órgano.

El cumplimiento de este indicador garantiza que los espacios formales para la toma de decisiones estratégicas se mantengan activos con la regularidad que la ley y las mejores prácticas exigen.



Cumplimiento de las evaluaciones de idoneidad y desempeño en el CFBPDC

En 2025, el 100 % de los miembros de la JDN y la Alta Gerencia completaron exitosamente la evaluación de idoneidad y desempeño, conforme al Acuerdo CONASSIF 15-22. No se identificaron brechas. La evaluación del desempeño se gestionó durante junio 2025 y los resultados fueron comunicados en enero 2026 (DIRCCH-213-2026).

Corte de medición: junio y diciembre. La evaluación de las Juntas Directivas de las Sociedades y Comités Técnicos corresponde al ciclo 2026, conforme acronograma normativo.



Cumplimiento del plan de atención de brechas de Idoneidad y Desempeño

Cuando las evaluaciones identifican brechas, el Conglomerado activa un plan de desarrollo individual y colectivo, coordinado por la Dirección Corporativa de Capital Humano y el AGCOR.

En 2025 no se identificaron brechas. El mecanismo queda activo como herramienta preventiva para ciclos futuros.



Porcentaje de atención de los acuerdos emitidos

El CFBPDC realiza seguimiento sistemático al estado de atención de todos los acuerdos de las Juntas Directivas y Comités Técnicos. El Órgano de Dirección es informado periódicamente del porcentaje de acuerdos atendidos.



Porcentaje de acuerdos cumplidos en tiempo

Mide si los acuerdos son atendidos dentro de los plazos establecidos, dimensión esencial para evaluar la eficiencia operativa y la agilidad institucional del CFBPDC.

	Porcentaje de normas administrativas internas al día
	El CFBPDC mide el porcentaje de su normativa interna de gobernanza que se encuentra vigente, actualizada y alineada con la regulación externa. El Órgano de Dirección es informado del estado de actualización normativa en cada corte. Corte de medición: junio y diciembre.
	Porcentaje de cumplimiento de las normas nuevas o modificadas
	Mide el grado de adopción e implementación efectiva de nuevas normas externas (CONASSIF, SUGEF, BCCR) e internas. Aplica al seguimiento de los Acuerdos CONASSIF 4-16, 15-22, 16-22, 5-24 y SUGEF 24-22. Corte de medición: junio y diciembre.
	Calificación del nivel de efectividad de los comités técnicos regulatorios
	Cada uno de los cinco comités técnicos de la JDN es evaluado de forma independiente. En 2025, los cinco comités alcanzaron la calificación de nivel Óptimo. Los tres comités de las Sociedades (Inversiones y Riesgos de Popular Pensiones e Inversiones de Popular SAFI) también alcanzaron en nivel Óptimo (8 comités en total).

	Cumplimiento del Sistema de Información Gerencial (SIG)
	El SIG establece el catálogo de informes que deben presentarse periódicamente ante cada Junta Directiva o Comité. Se miden dos dimensiones: Cumplimiento de los informes por presentar: verifica que todos los informes calendarizados fueron efectivamente presentados ante el Órgano de Dirección. Cumplimiento de los informes presentados en tiempo: mide si los informes fueron presentados dentro de los plazos establecidos, garantizando la oportunidad de la información para la toma de decisiones.
	Cumplimiento de los planes de acción resultantes de las evaluaciones externas
	Da seguimiento al cierre de hallazgos y recomendaciones de la SUGEF y las Cartas de Gerencia de las auditorías interna y externa. El Órgano de Dirección recibe información periódica sobre el estado de las recomendaciones de los entes supervisores, fortaleciendo el control interno y reduciendo la exposición regulatoria del Conglomerado.
	Porcentaje de cumplimiento de las revelaciones mínimas
	Conforme al artículo 43 del Acuerdo CONASSIF 4-16, el CFBPDC mide el grado en que todas las revelaciones requeridas están disponibles para las partes interesadas. El Órgano de Dirección es informado del estado de cumplimiento de las revelaciones mínimas como parte del Sistema de Efectividad. Esta práctica, implementada por el AGCOR, no existía antes de su consolidación.

Porcentaje de cumplimiento de las revelaciones mínimas en tiempo

Evalúa la oportunidad de la revelación, no solo si se revela, sino si se hace dentro de los plazos establecidos por la normativa.

Seguimiento al Programa de Gestión de Ética

El Sistema de Efectividad incorpora el seguimiento al Programa de Gestión de Ética: Código de Conducta, gestión de conflictos de interés (POL-16), formación ética y operación del canal de denuncias.

La inclusión de la ética como dimensión medible del sistema de gobernanza refleja el compromiso del CFBPDC con la integridad institucional, alineado con los Principios G20/OCDE (Principio VI) y las recomendaciones BCBS sobre cultura

Evaluación de idoneidad y desempeño

En cumplimiento del Acuerdo CONASSIF 15-22, durante 2025 se aplicó la evaluación de idoneidad a los miembros de la JDN (7 propietarios) y a la Alta Gerencia del Conglomerado. El 100 % la completó exitosamente y no se identificaron brechas. La evaluación del desempeño se gestionó durante junio 2025 y los resultados fueron comunicados en enero 2026 (DIRCCH-213-2026).

Nota normativa: La evaluación de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas y de los Comités Técnicos no se aplicó en 2025, su cronograma de aplicación corresponde a 2026, conforme al Acuerdo CONASSIF 15-22.

PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO 2025

La Dirección Corporativa de Capital Humano ejecutó el Plan de Desarrollo Individual y Colectivo (SIG-011a, acuerdo JDN-6218-Acd-557-Art-9b inciso 11b; DIRCCH-290-2026), con un total de 228 acciones formativas distribuidas en todos los órganos y niveles de la Alta Dirección y Gerencias del Conglomerado: 27 capacitaciones para la Junta Directiva Nacional, 48 para las Subgerencias Generales y la Gerencia General Corporativa y 153 para las Gerencias de las Sociedades y sus respectivas Juntas Directivas.

Instancia	Capacitaciones	Énfasis temático
Junta Directiva Nacional	27	Gobernanza, riesgos, supervisión consolidada, entorno económico, ética, tecnología
JD Popular Pensiones	12	Gobernanza, inversiones, pensiones, ética, Ley 7786
JD Popular SAFI	12	Fondos de inversión, cumplimiento normativo, AML, tecnología e innovación
JD Popular Seguros	16	Sector seguros, riesgos operativos y tecnológicos, GREAC, gestión de cambio
JD Popular Valores	23	Gobernanza, supervisión consolidada, ética, ciberseguridad, Ley 9816, CONASSIF 05-24
Todas las instancias del CFBPDC	-	LC/FT/FPADM — capacitación transversal anual

Una capacitación transversal unificó a todas las instancias del CFBPDC —Junta Directiva Nacional, Juntas Directivas de las Sociedades, Alta Gerencia y Gerencias—: la capacitación anual sobre Ley 7786 en materia de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), impartida el 16 de octubre de 2025 por el experto internacional Sr. Gustavo Riveros Sáchica.

INICIATIVAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL MÁS ALTO ÓRGANO DE GOBERNANZA

Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	
Participantes	Detalle
23	Charla virtual: Perspectivas económicas 2025 Objetivo: Analizar las principales tendencias económicas previstas para 2025, evaluando su impacto en el crecimiento, la inflación, el empleo y la inversión, con el fin de una mejor toma de decisiones en un entorno económico cambiante.
71	Certificación virtual: Gestión estratégica del riesgo Objetivo: Generar conocimientos básicos para comprender los alcances de la gestión de riesgos para posteriormente profundizar en los mecanismos más adecuados para estructurar acciones concretas en las diferentes organizaciones.
74	Certificación virtual: Interpretación financiera Objetivo: Generar conocimientos sobre el uso de metodologías para la interpretación y análisis de las diferentes cuentas comprendidas en los estados financieros de una empresa u organización, insumos necesarios para la toma de decisiones.
33	III Edición del foro 8M: Necesidades Financieras de las Mujeres Rurales Objetivo: Reflexionar sobre las necesidades financieras de las mujeres en la ruralidad, lo cual permitirá emitir criterios generales sobre las demandas financieras de las mujeres.

15

Charla virtual: La situación numérica de las cargas sociales, los salarios y los derechos del consumidor financiero.

Objetivo: Brindar información actualizada sobre las cargas sociales, los salarios y los derechos del consumidor financiero, promoviendo una toma de decisiones informada y responsable.

49

Taller: La banca de hoy y del futuro. El uso de la innovación tecnológica para favorecer la inclusión financiera

Objetivo: Generar conocimientos sobre los enfoques, estrategias y herramientas de innovación tecnológica empleadas contemporáneamente en el sector financiero para promover la inclusión financiera de las poblaciones, sectores productivos y territorios con mayor déficit de acceso a productos y servicios financieros formales.

29

Charla virtual: Finanzas y Tecnología. Un mapeo de Costa Rica y Centroamérica

Objetivo: Dar a conocer el panorama actual de las finanzas y la tecnología en Costa Rica y Centroamérica, destacando tendencias y oportunidades del ecosistema FinTec.

28

Taller Autonomía de las mujeres ¿De qué dependen las autonomías de las mujeres?

Objetivo: Generar un espacio para el análisis y la comprensión de lo que significa cada autonomía para las mujeres.

35

Foro: Régimen IVM: Retos y oportunidades hacia un sistema de pensiones sólido, sostenible y equitativo

Objetivo: Abrir un espacio de diálogo multisectorial para analizar la situación del régimen de pensiones de IVM, plantear soluciones sostenibles y explorar la alineación con sistemas complementarios de capitalización individual y acciones correspondientes.

31

Taller virtual: Mujeres, Liderazgo e Incidencia

Objetivo: Desarrollar competencias de liderazgo con perspectiva de género que permitan a las mujeres incidir de manera efectiva en procesos de toma de decisiones y transformación social.

50

Curso virtual: ¿Cómo interpretar los informes de gestión del Banco Popular?

Objetivo: Brindar a las personas participantes los conocimientos y herramientas necesarias para comprender, analizar e interpretar de manera adecuada los informes de gestión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, fortaleciendo su capacidad para evaluar el desempeño institucional, la ejecución de objetivos estratégicos y los resultados financieros y sociales presentados por el Conglomerado Financiero.

25

Taller: Inclusión financiera con enfoque de género: El paso a paso para la inclusión financiera de las mujeres ¿Qué necesitamos comprender?

Objetivo: Discutir el marco conceptual y práctico de lo que es inclusión financiera con enfoque de género.

41

Taller: El rol y la agenda de las mujeres delegadas en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

Objetivo: Fortalecer las capacidades de las mujeres delegadas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras mediante un espacio de reflexión, análisis y construcción colectiva sobre su rol dentro de la gobernanza institucional.

49

Charla virtual: Actualización en Gobierno Corporativo

Objetivo: Brindar una actualización integral sobre las tendencias y buenas prácticas en Gobierno Corporativo.

29

Institucionalización del enfoque de género: ¿qué debemos saber las organizaciones?

Objetivo: Comprender las condiciones y estructuras generales para la institucionalización del enfoque de género, así como su significado a nivel organizativo.

41

Charla virtual: Cambios en el mundo del trabajo: Las jornadas 4x3

Objetivo: Reflexionar sobre el impacto de las jornadas 4x3 en las condiciones de trabajo, la conciliación vida-trabajo y los derechos laborales, en el marco de las transformaciones del empleo contemporáneo

43

Charla virtual: Construyendo futuro: La importancia de la planificación estratégica

Objetivo: Fortalecer la comprensión sobre los fundamentos de la planificación estratégica y su aplicación práctica para el logro de objetivos y la gestión eficaz del cambio.

50

Charla virtual: Comprendiendo la IA: De la teoría a la práctica

Objetivo: Brindar conocimientos básicos sobre la inteligencia artificial y mostrar ejemplos prácticos de su uso, promoviendo una comprensión accesible y aplicada de esta tecnología.

28

Taller: Economía Social Solidaria y su incidencia en el desarrollo local de Costa Rica

Objetivo: Desarrollar en las personas participantes una comprensión integral de los fundamentos teóricos, históricos, organizativos y prácticos de la Economía Social Solidaria en Costa Rica, analizando su relevancia como modelo alternativo de desarrollo económico, social y ambiental, y dimensionando su contribución al desarrollo local de numerosos territorios del país.

42

Charla virtual: Financiamiento y ESS: La Banca Social del BPDC

Objetivo: Dar a conocer el enfoque de la Banca Social del BPDC y su aporte al fortalecimiento de la Economía Social Solidaria.

35

Charla virtual: Evaluar para transformar: Introducción a la evaluación de políticas públicas

Objetivo: Brindar una introducción a la evaluación de políticas públicas, abordando sus principales tipos, etapas y usos, para fortalecer capacidades básicas de análisis y evaluación.

34

Charla virtual: Política sí, violencia no: herramientas para el uso estratégico de las redes sociales para el fortalecimiento de las mujeres en política

Objetivo: Brindar herramientas para un uso estratégico de las redes sociales que fortalezca la participación política de las mujeres y prevenga la violencia digital.

33

III Foro Cecilia González Salazar: Mujeres en puestos de toma de decisión: ¿cuáles han sido las agendas?

Objetivo: Promover discusión y análisis sobre los temas impulsados por las mujeres, sobre cuáles estamos decidiendo y sobre cuáles aún permanecemos excluidas.

49

Perspectivas para el sector financiero nacional ante la coyuntura económica, social y electoral

Objetivo: Analizar las perspectivas para el sector financiero ante la coyuntura actual, la definición conjunta de los retos estratégicos para el próximo año y propiciar la integración y articulación como elementos requeridos para que puedan cumplir con su rol estratégico.

Junta Directiva Nacional	
Participantes	Detalle
1	Gestión de riesgo estratégico
1	Novedades y nuevas tecnologías, cumplimiento legal y regulatorio REGTECH Y SUPTECH
7	Situación económica y política actual y proyecciones para los próximos 18 meses
1	Transformación del gobierno corporativo: Estrategias para superar retos y maximizar oportunidades en un entorno dinámico
1	Conferencia Anual AML de FIBA
7	EL ABC de las criptomonedas para ejecutivos
3	Supervisión consolidada según el acuerdo CONASSIF 16-22
1	Evaluación y gestión de riesgos de proyectos en inteligencia artificial y machine learning
1	Responsabilidad penal de los órganos colegiados (Junta Directiva, Consejo de Administración) en el ejercicio de sus funciones

Junta Directiva Nacional	
Participantes	Detalle
2	Congreso latinoamericano de auditoría interna y evaluación de riesgo 2025
1	Semana Internacional de Economía Social y Sostenibilidad
3	Foro Régimen IVM: Retos y oportunidades hacia un sistema de pensiones sólido, sostenible y equitativo
7	Webinar Costa Rica: Situación al primer semestre y perspectivas 2025-2026
4	Gestión del riesgo de liquidez en el mercado de Basilea III, incluyendo indicadores de índice de cobertura de liquidez (ICL) y financiamiento neto estable (IFNE/NSFR)
2	Taller de aplicación y métodos cuantitativos a banca y finanzas
2	Programa riesgos financieros y operativos para miembros de Juntas Directivas y Comités de Riesgo y gestión de riesgo bajo el enfoque inicial del concepto de gobierno corporativo

Junta Directiva Nacional	
Participantes	Detalle
5	Gobierno corporativo: Aspectos clave para el control interno
1	Congreso Latinoamericano de Tecnología e Innovación FELABAN
2	Congreso Latinoamericano de Riesgos
1	Foro Iberoamericano de garantía y financiamiento PYME
1	Asamblea anual NO. 59 de FELABAN 2025
1	Programa formativo de intercambio estratégico
4	Programa ejecutivo Board of directors: succeding and creating value as a board member
2	Acuerdo 24-22: De la ficha CAMELS a la calificación GREAC

Alta Dirección	
Participantes	Detalle
1	Capacitación novedades y nuevas tecnologías, cumplimiento legal y regulatorio REGTECH y SUPTECH
2	Política salarial
1	Evaluación de desempeño e incentivos
2	Definición de perfiles
2	Plan de sucesión
2	Concursos Alta Gerencia, Órganos de Dirección y Sociedades, Asesores de JDN, Auditor General y otros
2	Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones CFBPDC
1	Modelo de servicio de desarrollo empresarial, como un mecanismo para identificar oportunidades de negocios que se deban potenciar.

Alta Dirección	
Participantes	Detalle
1	Enfoque social en la estrategia vigente que contribuye con el cumplimiento de las Pautas de la Asamblea Trabajadores, brindada por la Dirección General de la Banca Social
7	Costa Rica: Situación actual económica y política y proyecciones para los próximos 18 meses
6	Conferencia: El ABC de las criptomonedas para ejecutivos
2	XXIX Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos, CLAIN 2025.
1	FIBA Financial & International Business Association
5	Supervisión Consolidada
1	Transformación del gobierno corporativo: Estrategias para superar retos y maximizar oportunidades en un entorno dinámico.

Alta Dirección	
Participantes	Detalle
1	Responsabilidad penal de los órganos colegiados.
4	Régimen IVM: Retos y oportunidades hacia un sistema de pensiones sólido, sostenible y equitativo
1	Semana internacional de economía social y sostenibilidad
1	Evaluación y Gestión de Riesgos en Proyectos de Inteligencia Artificial y Machine Learning
2	Calificaciones de evaluación consolidadas de los 205 países del GAFI, de cara a la 5ª ronda de evaluaciones
2	Principales falencias normativas para el control del lavado de activos en Costa Rica y de cómo podría afectar al Conglomerado, según la Estrategia Internacional de Control de Narcóticos (INCSR) de 2025
2	Abordaje que se da a las subastas ganaderas que son clientes del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en relación con la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM

Alta Dirección	
Participantes	Detalle
2	Fraude con criptoactivos a través de un mixer y la manera en que funcionan algunos operadores
2	Casos relevantes detectados y reportados a la Unidad de Inteligencia Financiera, como parte de la gestión en el Banco Popular de los riesgos de legitimación de capitales
2	Legitimación de capitales y delitos presentes en Costa Rica: situación actual, perspectivas, impacto sobre el sistema financiero y gestión de riesgos
4	Gestión del Riesgo de liquidez en el Mercado de Basilea III, incluyendo indicadores de índice de cobertura de Liquidez (ICL) y Financiamiento Neto estable (IFNE/NSFR).
7	El valor agregado del Gobierno Corporativo y Compliance dentro de las organizaciones.
7	Costa Rica: Situación al primer semestre y perspectivas 2025-2026
1	Taller de aplicación y Métodos Cuantitativos a Banca y Finanzas

Alta Dirección	
Participantes	Detalle
2	Productos de microfinanzas, a cargo de la jefa de la División de Microfinanzas Sra. Laura Solano Aray
7	Rol de la Junta Directiva Nacional en la gestión ética en el Conglomerado Financiero Banco Popular
2	Programa de Riesgos Financieros y Operativos para Miembros de Juntas Directivas y Comités de Riesgo, y Gestión de riesgos bajo un enfoque inicial del concepto de Gobierno Corporativo.
2	X Congreso Latinoamericano de Riesgos
3	Riesgos ambientales
1	Programa Formativo de Intercambio Estratégico con Mondragón Corporación Cooperativa, MCC, y el Ecosistema Vasco.
5	Gobierno Corporativo -Aspectos claves marco de control interno
2	Acuerdo 24-22: de la Ficha CAMELS a la calificación GREAC

Alta Dirección	
Participantes	Detalle
1	XXV Congreso Latinoamericano de Tecnología e Innovación FELABAN
1	59ª Asamblea Anual de FELABAN
1	Capacitación en Gestión de Riesgo Estratégico
3	Board of Directors succeeding and creating value as a board member
3	Actualización en Normativa Externa Reglamento Idoneidad CONASSIF 15-22 Celebrada el 18 de diciembre 2025

Transparencia, Ética e Integridad Institucional

Marco institucional de gestión de conflictos de interés

El CFBPDC cuenta con la Política de Gestión de Conflictos de Interés Económico (POL-16, V06, octubre 2025), de aplicación obligatoria para todos los niveles del Conglomerado. Responde a compromisos internacionales en materia de anticorrupción —Convención ONU (Ley 8557), Convención Interamericana (Ley 7670) y recomendaciones OCDE— así como a la Ley 8422.

Principio	Descripción
Responsabilidad	Actuar de buena fe, en cumplimiento con la normativa interna y los roles asignados
Transparencia	Comportamiento proactivo para evitar conflictos y propiciar las mejores medidas de mitigación
Independencia	Actuar con libertad de juicio y lealtad al Conglomerado, sobre los intereses propios o vinculados
Abstención	No participar ni influir en decisiones donde exista conflicto de interés real, potencial o aparente
Comunicación	Notificar cualquier situación que pueda derivar o haya derivado en un conflicto de interés

Indicadores del Programa de Gestión de Ética 2025

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal mide la efectividad de su Programa de Gestión de Ética mediante un conjunto de indicadores aplicados semestralmente en el Banco y cada una de sus Sociedades. A continuación, se presentan los resultados correspondientes al segundo semestre de 2025:

Indicador	Descripción	Resultado 2025
Índice de Liderazgo	Mide comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, valores organizacionales, confidencialidad y disponibilidad. Aplicado por primera vez en 2025.	91,94 % a nivel del Conglomerado
Autoevaluación de Control Interno y Código de Ética	Porcentaje de oficinas y entidades que aplicaron la autoevaluación de Control Interno y realizaron actividades para dar a conocer el Código de Ética.	100 % en todas las entidades del CFBPDC
Política Conozca a su Empleado	Porcentaje de personas colaboradoras que actualizaron la Política Conozca a su Empleado conforme a la Ley 8204.	Cumplimiento superior al 95 % en todas las entidades
Informe Final de Gestión	Porcentaje de funcionarios que presentaron el Informe Final de Gestión conforme a la Ley 7428.	100 % de cumplimiento en todas las entidades

El Índice de Liderazgo —aplicado por primera vez en 2025 en el CFBPDC— obtuvo una calificación de **91,94 %** a nivel conglomeral, lo que refleja un entorno organizacional con valores sólidos, comunicación efectiva y relaciones interpersonales saludables como base de la cultura ética del Conglomerado.

Mecanismos de gestión y prevención

- Declaración obligatoria de intereses privados en posible conflicto con deberes profesionales.
- Deber de abstención de directores y Alta Gerencia en transacciones con partes vinculadas hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad.
- Escalamiento estructurado: jefatura inmediata - jefatura superior - JDN.
- Registro actualizado de circunstancias y servicios con riesgo de conflicto de interés.
- Protección explícita a denunciantes (POL-16, sección 9, inciso j).
- Canal formal para atención de inquietudes, quejas y denuncias (POL-16, sección 14).

Conducta en las relaciones de negocio y prevención de prácticas antimonopolio

El artículo 34 del Código de Buen Gobierno Corporativo del CFBPDC establece que en ninguna circunstancia las empresas del Conglomerado deben desarrollar relaciones de negocio entre sí con el objetivo de perjudicar o favorecer los intereses de terceras personas, atentar contra el mercado o efectuar prácticas monopolísticas. Todas las relaciones comerciales internas deben respetar los principios de lealtad, transparencia, integridad y debida formación de precios, garantizando el acceso equitativo a la información pública relacionada con el negocio.

Este marco se complementa con lo establecido en el Acuerdo CONASSIF 16-22 sobre supervisión consolidada, que regula las transacciones entre entidades del Conglomerado y establece condiciones para que operen en condiciones de mercado, previniendo prácticas que distorsionen la competencia en los sectores financiero, de seguros, de valores y de pensiones complementarias de Costa Rica.

Acciones para la promoción del fortalecimiento de la gobernanza

Como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de la gobernanza, se diseñaron e implementaron sistemas de información gerencial y calendarios de reporte para los órganos de dirección y los comités técnicos del Banco y sus sociedades. Estas herramientas contribuyen a mejorar la oportunidad, la trazabilidad y la consistencia de la información sometida al conocimiento de las instancias colegiadas, fortaleciendo la calidad del análisis previo a la toma de decisiones y favoreciendo una adecuada rendición de cuentas.

Asimismo, se avanzó en la consolidación del Modelo de Gobernanza Corporativa, estructurado en torno a los pilares de dirección, evaluación y monitoreo. Este modelo fortalece la articulación entre la gobernanza, la estrategia institucional, el modelo de negocio y la gestión operativa, promoviendo que las decisiones se adopten bajo criterios de control interno, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.

De igual forma, se revisó y actualizó el Código de Buen Gobierno Corporativo, con el propósito de reforzar principios clave como la transparencia, la claridad en las estructuras de autoridad, la rendición de cuentas y la gestión responsable de los riesgos, en consonancia con las mejores prácticas institucionales y regulatorias.

Complementariamente, se actualizó la normativa interna en cumplimiento del Acuerdo SUGEF/CONASSIF 15-22, con el fin de fortalecer la alineación regulatoria del marco de gobernanza y asegurar su adecuada aplicación en las distintas instancias y procesos del Conglomerado.

Perspectivas y retos de gobernanza 2026

Con base en los avances consolidados en 2025, el CFBPDC establece las siguientes prioridades estratégicas:

Prioridad 1 — Automatización del ciclo de calendarización e información gerencial

El Conglomerado continuará fortaleciendo la eficiencia operativa mediante la automatización de los flujos del SIG y los CIA, en alineamiento con el Principio 13 del BCBS, para garantizar que la información llegue a los órganos colegiados con la oportunidad y completitud que la toma de decisiones estratégica requiere.

Prioridad 2 — Fortalecimiento del ecosistema normativo de gobernanza

El Conglomerado continuará actualizando su marco normativo interno en respuesta a cambios regulatorios y mejores prácticas internacionales (OCDE, BCBS, CONASSIF, SUGEF).

Prioridad 3 — Reducción sostenida de riesgos y hallazgos de gobernanza

El AGCOR dará seguimiento sistemático al cierre de hallazgos de evaluaciones externas e internas, con énfasis en el componente G (Calidad del GC) de la metodología GREAC del Acuerdo SUGEF 24-22.

MENSAJES DE LAS AUTORIDADES

“La gobernanza no es un fin en sí mismo: es el medio a través del cual el Banco Popular honra el mandato que la sociedad costarricense le ha conferido. En 2025 hemos consolidado estructuras, procesos y culturas que nos permiten tomar mejores decisiones, rendir cuentas con transparencia y anticiparnos a los retos del entorno”.

Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente, Junta Directiva Nacional

“El fortalecimiento de la gobernanza corporativa del CFBPDC en 2025 es el resultado de un esfuerzo articulado entre el Órgano de Dirección, la Alta Gerencia y el Área de Gobierno Corporativo. Hemos avanzado en la estandarización, la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo — y esos avances son la base de nuestra sostenibilidad institucional”.

Gina Carvajal Vega
Gerente General Corporativa

Los resultados alcanzados en 2025 evidencian que la gobernanza, cuando se gestiona con visión, estructura y compromiso, genera impactos positivos tangibles. Alcanzar la calificación de nivel Óptimo en los 14 órganos evaluados del Sistema de Gestión del Nivel de Efectividad de la Gobernanza es un hito institucional que refleja el trabajo articulado entre la Junta Directiva Nacional, la Alta Gerencia y el Área de Gobierno Corporativo (AGCOR).

Este nivel de desempeño, combinado con la consolidación del AGCOR, la actualización del marco normativo, la implementación plena del SIG y los CIA, los resultados sin brechas en la evaluación de idoneidad y la transparencia en la divulgación de la política de remuneraciones, posiciona al Conglomerado como un referente en gobernanza dentro del sector financiero público costarricense.

El compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas, la mejora de los sistemas de supervisión y la formación permanente de los miembros de los órganos colegiados es la base sobre la cual el CFBPDC continuará fortaleciendo su impacto en el desarrollo sostenible de Costa Rica.

La gobernanza corporativa no es solo estructura: es liderazgo compartido, toma de decisiones con propósito y responsabilidad con quienes servimos.

Equidad de género en el modelo de la gobernanza

En el periodo reportado, el Conglomerado fortaleció su marco de gobernanza en materia de igualdad y equidad de género mediante la actualización de la Política de Igualdad y Equidad de Género, aprobada por la Junta Directiva Nacional y validada por la Comisión Permanente de la Mujer de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Esta actualización incorporó lineamientos orientados a promover prácticas inclusivas de contratación y promoción, así como la integración del enfoque de género en los procesos de inclusión y educación financiera asociados a los productos y servicios del Conglomerado.

Asimismo, reforzó los criterios de debida diligencia en la relación con proveedores, incluyendo la verificación de cláusulas de finiquito anticipado por incumplimientos de la política, y amplió la difusión de los esfuerzos y las buenas prácticas entre la clientela y otros públicos de interés.

Adicionalmente, se definió el rol y la conformación del Equipo Conglomerado de Igualdad y Equidad de Género y se incorporaron indicadores para medir el impacto de estas acciones tanto en el personal como en la clientela.

Como parte del fortalecimiento de este enfoque y con apoyo de fondos no reembolsables de la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD), la institución desarrolló un diagnóstico de brechas de género y formuló un plan de acción interno y externo estructurado en cuatro ejes: personas colaboradoras, clientela, productos y proveedores.

Este proceso permitió identificar oportunidades de mejora y definir acciones concretas para avanzar en la transversalización del enfoque de género en la gestión institucional y en la oferta de valor del Conglomerado. Asimismo, se impulsó un acuerdo orientado a la obtención de financiamiento específico para productos con enfoque de género.

En materia de equidad en la gobernanza, la institución cuenta con la Ley de Democratización

de las Instancias de Poder, la cual establece que al menos el 50 % de los cargos en espacios de decisión y representación deben ser ocupados por mujeres.

Esta disposición respalda la participación equitativa de trabajadoras y trabajadores en la ATTBPDC —incluyendo a delegados y delegadas—, así como en instancias clave como el Directorio, la Junta Directiva Nacional y las Juntas de Crédito Local.

De esta manera, el marco institucional contribuye a fortalecer una gobernanza más inclusiva, representativa y democrática, al tiempo que promueve la diversidad de perspectivas en los procesos de toma de decisiones del Conglomerado.

Ética y transparencia

La gestión de la ética en el Conglomerado se articula a través de un Programa de Gestión Ética Conglomerado, orientado a fortalecer una cultura institucional basada en la integridad, la transparencia y la conducta responsable. Este marco se apoya en la aplicación del Código de Conducta y en políticas complementarias relacionadas con buen gobierno, integridad y gestión de conflictos de interés, las cuales establecen lineamientos para orientar la actuación de las personas colaboradoras y promover comportamientos alineados con los valores institucionales.

Durante el periodo reportado, este sistema se fortaleció con la incorporación del Banco al Modelo de Gestión Ética de la Comisión Nacional de Valores, como parte del proceso de consolidación de las prácticas institucionales en esta materia.

Complementariamente, la institución desarrolla acciones periódicas de divulgación, capacitación y evaluación dirigidas a jefaturas y personal, con énfasis en valores institucionales, conducta ética y cumplimiento normativo, con el fin de fortalecer el nivel de comprensión y apropiación de estos principios.

Asimismo, dispone de canales de denuncia, mecanismos de comunicación y procesos de

seguimiento y monitoreo que permiten identificar, atender y dar seguimiento a situaciones contrarias al marco ético institucional.

Estas acciones se complementan con la comunicación de información relevante a las personas colaboradoras, la clientela y otras partes interesadas, contribuyendo a consolidar un entorno de confianza y una gestión sustentada en la responsabilidad, la rendición de cuentas y la transparencia.

Principales desafíos en ética y transparencia

- Fortalecer los procesos de inducción, capacitación continua y apropiación de los principios éticos entre los distintos públicos dentro de la organización.
- Profundizar la divulgación interna sobre temas clave, tales como conflictos de interés, dádivas, conducta esperada y responsabilidades asociadas al cumplimiento.
- Generar información clara, oportuna y accesible que contribuya a fortalecer la confianza, la transparencia y la comprensión de las disposiciones éticas institucionales.
- Mantener canales de comunicación y denuncia, así como mecanismos de seguimiento y monitoreo, que favorezcan la identificación y atención de situaciones contrarias al marco ético.
- Consolidar instrumentos institucionales como la Política de Ética Conglomerada y el modelo para la prevención de delitos, como parte del fortalecimiento del sistema de control y cumplimiento.
- Monitorear de forma permanente el cumplimiento normativo y regulatorio, incluidas las obligaciones de divulgación aplicables en materia de acceso a la información y gobierno corporativo.
- Impulsar, desde los niveles de liderazgo y en toda la organización, una cultura de aprendizaje y mejora continua que fortalezca la conducta ética, la sostenibilidad y la estabilidad institucional.

Mecanismos para fomentar la ética y transparencia

Para promover la ética en el Conglomerado Financiero Banco Popular, las distintas sociedades implementan mecanismos complementarios que fortalecen la integridad, la transparencia, el cumplimiento y la conducta responsable. En conjunto, estos instrumentos configuran un marco institucional que orienta el comportamiento esperado, facilita la prevención y atención de situaciones contrarias a los principios éticos, y refuerza la apropiación de una cultura ética compartida.

Mecanismo	Propósito
Programas y marcos de gestión ética	Orientar la vivencia de los valores y principios institucionales mediante lineamientos, metodologías e indicadores que promueven el comportamiento ético y su apropiación en la gestión.
Instrumentos normativos y de referencia	Definir deberes, responsabilidades y criterios de actuación para las personas colaboradoras y otros actores vinculados, fortaleciendo la prevención de conductas contrarias a la integridad y la transparencia.
Instancias de coordinación y seguimiento	Impulsar planes de acción, articular esfuerzos entre áreas y sociedades, y dar seguimiento a iniciativas que fortalezcan la cultura ética en el Conglomerado.

Canales de denuncia y atención	Facilitar el reporte oportuno y confidencial de situaciones contrarias a la ética, la integridad y la transparencia, contribuyendo a la rendición de cuentas y a la confianza institucional.
Supervisión independiente y cumplimiento	Verificar controles, identificar riesgos, asegurar la observancia normativa y emitir recomendaciones que refuercen el sistema de control y monitoreo ético.
Capacitación, sensibilización y comunicación interna	Fortalecer la comprensión y apropiación de los principios éticos mediante acciones formativas y de comunicación que promuevan su aplicación en la cultura organizacional.

Principales resultados

Acción consolidada	Resultado / impacto generado
Campañas institucionales de ética y valores mediante boletines, comunicados y actividades de sensibilización.	Se fortaleció la cultura ética y la apropiación de los valores institucionales mediante campañas internas dirigidas a toda la población del Conglomerado, utilizando formatos innovadores y espacios de sensibilización para promover una mayor participación y recordación de los mensajes.

Divulgación de valores institucionales y su vinculación con los principios de sostenibilidad.	Se promovió la comprensión de la relación entre los valores organizacionales y la sostenibilidad, reforzando la conciencia sobre el impacto positivo de las acciones individuales y colectivas en el largo plazo.
Capacitaciones y charlas especializadas sobre gestión ética, dirigidas al personal, jefaturas y órganos de gobierno.	Se desarrollaron procesos de formación y sensibilización en ética, conducta y gobernanza, fortaleciendo las competencias para la toma de decisiones responsables y la promoción de una cultura organizacional íntegra. Las actividades alcanzaron a más de 500 personas colaboradoras y miembros de órganos directivos.
Ejecución de evaluaciones y autoevaluaciones sobre ética y buenas prácticas.	Se aplicaron procesos de evaluación institucional sobre ética y cumplimiento, alcanzando altos niveles de participación y desempeño, con resultados superiores al 90 % y niveles de cumplimiento de hasta un 98 %.
Desarrollo de talleres y sesiones periódicas de estudio del Código de Conducta.	Se reforzó el conocimiento y la aplicación de buenas prácticas de conducta dentro y fuera de la organización, mediante espacios colaborativos y multidisciplinarios de análisis y actualización continua.
Comunicación y fortalecimiento de canales de denuncia y normativa anticorrupción.	Se promovió el conocimiento de los mecanismos de denuncia y de la normativa relacionada con la protección de denunciantes y testigos de actos de corrupción, contribuyendo a fortalecer la transparencia y la confianza institucional.

Divulgación de contenidos sobre cumplimiento normativo, protección de datos y gobierno corporativo.

Se fortaleció el conocimiento institucional en materia de cumplimiento, gobierno corporativo y protección de datos personales, favoreciendo una gestión alineada con la normativa aplicable y las buenas prácticas corporativas.

Espacios de diálogo y conversatorios sobre ética y cultura organizacional.

Se habilitaron espacios de conversación y reflexión que promovieron la participación activa y el intercambio de experiencias en torno a la ética, los valores y la conducta organizacional.

- Formulario de “Solicitud de valoración previa” administrado por Capital Humano, Formulario de Solicitud Valoración Previa v. 2024.doc.
- Canal de Reporte de Operación Inusual, utilizado para comunicar posibles situaciones vinculadas con corrupción o soborno.

Estos mecanismos garantizan la confidencialidad y protección de las personas denunciantes y son divulgados periódicamente mediante comunicaciones internas, para fortalecer su conocimiento y utilización.

La gestión de los casos identificados se desarrolla bajo protocolos corporativos que contemplan procesos de identificación temprana, análisis, investigación y resolución, en apego a la normativa interna y al marco regulatorio aplicable.

Asimismo, se aplican controles preventivos orientados a fortalecer la transparencia y la integridad institucional, entre ellos, evaluaciones de idoneidad, revisiones de desempeño vinculadas con criterios de honestidad e integridad, así como procesos de debida diligencia dirigidos al personal, a los miembros de los órganos de gobierno y a terceros relacionados.

En materia de cumplimiento normativo, el Conglomerado mantiene procesos robustos de monitoreo y control orientados a la prevención de la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, apoyados en herramientas tecnológicas de análisis y seguimiento transaccional.

Estos mecanismos permiten identificar operaciones inusuales o factores de riesgo y, cuando corresponde, gestionar los reportes ante las autoridades competentes, conforme a la Ley 7786 y la regulación emitida por el CONASSIF.

Anticorrupción

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene un marco integral para la prevención, detección y gestión de riesgos asociados a la corrupción, el fraude, la legitimación de capitales y otras conductas contrarias a la ética institucional. Este marco se sustenta en políticas internas, mecanismos de control, procesos de debida diligencia y canales de denuncia confidenciales.

Como parte de este enfoque, el Conglomerado dispone de diversos canales institucionales para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, fraude o conductas antiéticas. Entre los principales mecanismos habilitados se encuentran:

- Centro de Soporte Logístico (CSL), mediante el reporte #12 de Denuncias Anticorrupción.
- Formularios electrónicos disponibles en la Intranet institucional <https://www.bancopopularcr.sharepoint.com/sites/DSB/seguridad/fdc/Paginas/default.aspx>.
- Correo electrónico institucional destinado a denuncias anticorrupción anticorrupcion@bp.fi.cr.

Complementariamente, el Conglomerado cuenta con políticas específicas de prevención de corrupción y soborno, lineamientos de relacionamiento con personas expuestas políticamente, controles sobre conflictos de interés y mecanismos de conocimiento del personal, orientados a prevenir prácticas indebidas, tráfico de influencias, alteración de registros o cualquier conducta incompatible con los principios éticos y de gobernanza corporativa.

Durante el periodo reportado, las sociedades del Conglomerado mantuvieron activos sus mecanismos de prevención, monitoreo y atención de riesgos asociados a la corrupción y el fraude, sin registrarse incidentes materiales reportados en sus operaciones. Estas utilizan los diferentes canales de comunicación establecidos por la Contraloría de Atención a la Persona Usaria, Auditoría Interna y otras instancias.

Actos de soborno e irregularidades

El Conglomerado Financiero implementa los siguientes mecanismos para prevenir actos de soborno, corrupción e irregularidades:



Control interno

El Banco Popular cuenta con un modelo de prevención de delitos del CFBPDC de la Ley 9699 Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos y establece los siguientes mecanismos de control.

Mecanismos de control internos		
Dependencia	Descripción	Parte interesada
Órgano de Dirección	Define la estrategia ética y de cumplimiento de la entidad. Aprueba las políticas anticorrupción y supervisa su implementación.	Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, Alta Administración, ente supervisor y autoridades competentes.
Alta Gerencia	Es la instancia responsable de implementar las actividades en torno a la gestión para prevenir los riesgos de LC/FT/FPADM. Vigila el cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva Nacional, en relación con la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. Asegura que el Código de Conducta sea conocido y aplicado por todo el personal del Banco.	Órgano de Dirección, funcionarios, ente supervisor y autoridades competentes.
Primera línea de defensa: Bienes adjudicados	Implementa el formulario establecido para el conocimiento de los compradores, completando la información requerida para este fin y realiza validación en listas internacionales de sanciones y listas de control nacionales e internas en materia de LC/FT/FPADM.	Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Oficialía de Cumplimiento.

Dependencia	Descripción	Parte interesada
Primera línea de defensa: Oficinas comerciales y Soporte al Negocio	Gestiona y documenta la atención de alertas, producto del monitoreo transaccional permanente que se realiza mediante el sistema tecnológico que posee el Banco para estos efectos.	Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Oficialía de Cumplimiento.
Primera línea de defensa: Dirección Corporativa de Capital Humano	Proceso de reclutamiento y selección de personal, con información correcta y documentación suficiente, de acuerdo con la normativa vigente.	Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Oficialía de Cumplimiento.
Primera línea de defensa: Contratación Administrativa	Proceso de contratación de proveedores, con información correcta y documentación suficiente, de acuerdo con la normativa vigente.	Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Oficialía de Cumplimiento.
Segunda línea de defensa: Oficialía de Cumplimiento	Vigila y controla la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la legislación y reglamentación establecida para su prevención. Además, coordina y direcciona el proceso de monitoreo transaccional permanente, parametrización de las herramientas, análisis de casos con variables adicionales de riesgo de clientes, funcionarios, proveedores y otras partes interesadas y reportes a las autoridades competentes.	Órgano de Dirección, Alta Gerencia, ente supervisor, Auditorías interna y externa, así como autoridades competentes.

Mecanismos de control externos	
Dependencia	Descripción
Alta Gerencia	Vigila el cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva Nacional, en relación con la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.
Primera línea de defensa: Bienes adjudicados	Proceso de bienes adjudicados a no personas clientes, con la implementación de controles como el formulario a completar con información del comprador y su validación en listas internacionales de sanciones y listas de control nacionales e internas.
Segunda línea de defensa: Oficialía de Cumplimiento	Coordina y direcciona del proceso de monitoreo transaccional permanente, parametrización de las herramientas, análisis de casos con variables adicionales de riesgo de clientes, funcionarios, proveedores y otras partes interesadas y reportes a las autoridades competentes.
Tercera línea de defensa: Auditoría Interna	La Auditoría Interna debe elaborar y ejecutar un programa anual de evaluación, seguimiento y control, con un enfoque basado en riesgos sobre LC/FT/FPADM.
Cuarta línea de defensa: Auditoría Externa y organismos de control y regulación como la SUGEF.	La Auditoría Externa debe incluir pruebas específicas con un enfoque basado en riesgos, sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir el riesgo de LC/FT/FPADM. Revisiones periódicas del supervisor.

En el caso de las Sociedades Anónimas, las dependencias de Control Interno, Cumplimiento Normativo, Oficialía de Cumplimiento, Sección Administrativa, Auditoría Interna, Gobierno y Cumplimiento, Contraloría de Atención a la Persona Usaria y Talento Humano son las instancias encargadas de velar y gestionar el cumplimiento de las disposiciones y normativa relacionada con los actos de soborno o irregularidades.

Incidente	Abordaje	Cantidad	Resolución
Fraude	Se lleva un registro de fraudes materializados	Externos 24 Internos 3	El Debido proceso
Fraude banca en línea	Aplicación de protocolos de contención y análisis forense	141	Comunicada al cliente la resolución en cada caso
Fraude interno	Aplicación del protocolo preliminar	14	Remisión a proceso administrativo
Penales	Se interpone la denuncia y se realiza el debido proceso	3	Se encuentran en etapa inicial
Contencioso administrativo	La oposición a la demanda a través de la contestación e interposición de defensa o excepciones previas y de fondo	4	Se encuentran en audiencia preliminar o en etapa inicial

Para el caso de las Sociedades Anónimas no se presentaron casos en el periodo.

Capacitación en anticorrupción

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal desarrolla procesos permanentes de capacitación, sensibilización y comunicación en materia de anticorrupción, integridad y cumplimiento normativo, como parte de su estrategia de fortalecimiento de la cultura ética y de gestión de riesgos.

Las acciones formativas se ejecutan mediante programas anuales dirigidos a las personas colaboradoras, incorporando contenidos relacionados con la prevención, identificación y reporte de actos de corrupción, soborno y delitos financieros, así como lineamientos asociados al cumplimiento regulatorio y la gestión ética institucional. Estas capacitaciones son impartidas tanto por personal interno especializado como por facilitadores externos, y en algunos casos se utiliza material oficial desarrollado por instituciones nacionales competentes en materia de integridad y anticorrupción.



Complementariamente, el Conglomerado realiza actividades periódicas de sensibilización y divulgación, incluyendo conversatorios, reuniones mensuales, cápsulas informativas, boletines y comunicaciones por correo electrónico sobre cambios normativos, riesgos emergentes y lineamientos institucionales. Asimismo, se desarrollan procesos de inducción y capacitación para personal de nuevo ingreso, con el propósito de fortalecer, desde etapas tempranas, el conocimiento de las políticas, los procedimientos y los mecanismos institucionales relacionados con la prevención de la corrupción.

Estas acciones forman parte de los programas institucionales de cultura de riesgo y cumplimiento, contribuyendo a mantener actualizado al personal, fortalecer la transparencia organizacional y promover una cultura basada en la ética, la integridad y el cumplimiento normativo.

Políticas de remuneración

El Conglomerado Financiero cuenta con la Política Salarial Integral, la cual constituye uno de los principales instrumentos para retribuir y compensar en forma justa a las personas trabajadoras por la prestación de servicios al CFBPDC, independientemente de que efectúen funciones asociadas a la gestión pública o a la gestión laboral ordinaria.

Asimismo, esta política procura la creación de valor en los segmentos de mercado atendidos por cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio del Conglomerado y contribuye a generar un efecto social positivo en las distintas regiones del país.

Su objetivo consiste en dotar al Conglomerado de un marco técnico de referencia que incorpore los sistemas de compensación necesarios para atraer y retener personal calificado, remunerar de forma equitativa a las personas trabajadoras de acuerdo con su contribución y desempeño, y garantizar la igualdad y equidad de género, procurando un equilibrio entre los costos y los beneficios para la organización.

Para esto se realiza una actualización periódica de investigación sobre varios aspectos:

- Definición de los segmentos de mercado de referencia salarial según los grupos ocupacionales existentes, incluyendo los puestos de la Alta Gerencia, los Órganos de Control y los puestos fuera de Convención Colectiva, y su posterior revisión al menos cada 5 años.
- Estudios salariales de mercado, así como la definición y el análisis de la curva de mejor ajuste para el análisis de los salarios que se remuneran con la modalidad de Salario Único, al menos 2 veces al año.
- Estudio de las variaciones del Índice de Precios al Consumidor para el análisis de los salarios bajo la modalidad de Salario Base más Pluses, al menos 2 veces al año.
- Revisión y eventual ajuste de la escala salarial de todos los puestos del Conglomerado, según las diferentes modalidades de salario existentes, al menos 2 veces al año.
- Revisión de los instrumentos de valoración de puestos, al menos cada 2 años.

Esta Política es de acatamiento obligatorio para todos los representantes legales y personas y trabajadoras de las Unidades Estratégicas de Negocio que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

En el Conglomerado Financiero no se trabaja con ratio de compensación, los aumentos de salario son con base en el IPC. Asimismo, según la política salarial integral, se utiliza la curva de mejor ajuste respecto de los salarios en percentil **50** del segmento especial de mercado que se defina.

Conflictos de interés

La política de conflictos de interés posee un alcance transversal y es de observancia obligatoria para toda la estructura organizacional del Conglomerado, incluyendo la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y sus órganos, la Junta Directiva Nacional, las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, comités, comisiones, la Alta Gerencia y el personal colaborador. Asimismo, contempla posibles escenarios de conflicto en las relaciones con terceros, tales como personas clientes, proveedores y otros grupos de interés, asegurando que los vínculos institucionales se gestionen bajo criterios de objetividad, probidad, transparencia y rendición de cuentas.

Este enfoque integral fortalece la confianza de las partes interesadas en la gestión institucional y promueve que las actividades financieras y no financieras del Conglomerado se desarrollen en concordancia con el interés público, la normativa aplicable y los más altos estándares éticos y de gobernanza corporativa.

Durante el año 2025 se identificaron y gestionaron dos casos relacionados con conflictos de interés, asociados a la participación de personas funcionarias en distintos consejos directivos.

Conforme a los procedimientos establecidos, cuando una persona integrante de un órgano de dirección presenta un posible conflicto de interés respecto a un tema incluido en agenda, debe declararlo oportunamente y abstenerse de participar en la discusión y toma de decisiones correspondientes, retirándose temporalmente de la sesión mientras el asunto es conocido. Este mecanismo permite garantizar la imparcialidad, independencia y transparencia en los procesos de deliberación y decisión institucional.

Gestión de los derechos humanos

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal reconoce los derechos humanos como un eje transversal de su gestión y un componente esencial para el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la ética, la inclusión, la equidad y el respeto a la dignidad de las personas.

En coherencia con su mandato social y su modelo de banca con enfoque humano, el Conglomerado sitúa a la persona en el centro de su quehacer institucional, promoviendo el respeto de los derechos laborales, el acceso equitativo a productos y servicios financieros, la igualdad de oportunidades y el bienestar integral de sus grupos de interés.

Este compromiso se refleja en las relaciones con personas colaboradoras, clientela, proveedores, comunidades y demás partes interesadas, mediante prácticas orientadas a la no discriminación, la accesibilidad, el trato digno y la convivencia respetuosa. Asimismo, los principios de derechos humanos se encuentran incorporados en instrumentos institucionales como políticas internas, códigos de conducta y sistemas de gestión alineados con estándares nacionales e internacionales de sostenibilidad y responsabilidad social, incluyendo la norma INTE G35, la ISO 26000 y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.



Acciones, programas o mecanismos para promover los derechos humanos

- Implementación de la Política de Respeto a los Derechos Humanos, la cual establece los principios, compromisos y lineamientos institucionales para promover, proteger y garantizar el respeto de los derechos fundamentales en todas las operaciones y relaciones de negocio del Conglomerado.
- Integración de los derechos humanos en instrumentos institucionales como el Código de Conducta Conglomerado, reglamentos internos, guías de buenas prácticas, procesos de reclutamiento y selección de personal, directrices de gestión laboral y cláusulas contractuales vinculadas con responsabilidad social y cumplimiento ético.
- Desarrollo de procesos permanentes de capacitación, sensibilización y comunicación dirigidos al personal sobre temas relacionados con derechos humanos, igualdad, inclusión, respeto y prevención de la discriminación.
- Implementación de mecanismos confidenciales para la atención de consultas, denuncias y conflictos relacionados con posibles vulneraciones a derechos humanos.
- Aplicación de procesos de debida diligencia y gestión de riesgos sociales orientados a identificar, prevenir y mitigar impactos negativos reales o potenciales sobre personas colaboradoras y demás grupos de interés.
- Promoción de prácticas de accesibilidad física, digital y comunicacional, así como de atención inclusiva para diferentes poblaciones y grupos de interés.
- Incorporación de lineamientos y criterios relacionados con derechos humanos y conducta responsable en la relación con proveedores y terceros de la cadena de valor.

Medidas de inclusión y protección de los derechos humanos en poblaciones vulnerabilizadas

- Implementación de la Política de Accesibilidad y la Política para la Igualdad y Equidad de Género, orientadas a promover la inclusión, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- Aplicación de procesos de contratación y gestión del talento humano basados en principios de respeto, diversidad e inclusión.
- Desarrollo de acciones para fortalecer la accesibilidad física, digital y comunicacional, especialmente para personas adultas mayores y personas con discapacidad.
- Impulso de programas de educación previsional y financiera dirigidos a personas adultas mayores, promoviendo el acceso a información clara y la toma de decisiones informadas.
- Implementación de mecanismos de gestión de riesgos sociales, canales confidenciales de denuncia y procesos de sensibilización sobre derechos humanos e inclusión.

Hitos en derechos humanos

- Actualización de la Política de Respeto a los Derechos Humanos, fortaleciendo su alineación con estándares nacionales e internacionales.
- Incorporación del principio de no discriminación por enfermedades, incluyendo VIH, dentro de la política institucional.
- Desarrollo de campañas y capacitaciones dirigidas al personal sobre derechos humanos, inclusión y no discriminación.

- Fortalecimiento de la integración de los derechos humanos en la gestión de sostenibilidad y riesgos ASG.
- Durante el periodo reportado no se registraron casos de incumplimientos relacionados con derechos humanos.

Durante el periodo reportado no se registraron casos de presuntos o reales incumplimientos relacionados con derechos humanos, tanto en personas colaboradoras como en personas postulantes, lo que refleja el fortalecimiento de las medidas preventivas y del compromiso institucional con una gestión responsable y respetuosa de los derechos fundamentales.

Canales de denuncia

Como parte de su compromiso con la ética, la transparencia y el respeto a los derechos humanos, el CFBPDC dispone de canales formales, confidenciales y accesibles para la recepción y gestión de denuncias, consultas e inconformidades relacionadas con conductas contrarias a los principios institucionales, la normativa interna y los compromisos en sostenibilidad.

Tipo de canal	Medio disponible	¿Qué puede reportar la persona denunciante?	Gestión y seguimiento	Confidencialidad / anonimato
Canales internos de denuncias y ética	Buzones institucionales, formularios internos, correo electrónico y canales de denuncias confidenciales.	Situaciones relacionadas con acoso laboral o sexual, conductas antiéticas, conflictos de interés, discriminación, irregularidades o incumplimientos a políticas internas.	Los casos son recibidos y analizados por las instancias competentes, tales como Capital Humano, Auditoría Interna, comités especializados o áreas de cumplimiento, quienes realizan la valoración, investigación y seguimiento hasta el cierre del caso.	En la mayoría de los canales se permiten denuncias anónimas y se garantiza la confidencialidad de la información recibida.

Canales de Auditoría Interna	Correos electrónicos exclusivos, líneas telefónicas y atención presencial.	Hechos irregulares, fraude, corrupción, incumplimientos normativos y otras situaciones sensibles.	Las denuncias son gestionadas bajo procedimientos formales de auditoría e investigación, incluyendo análisis de admisibilidad, evaluación del caso y comunicación de resultados cuando corresponde.	Se garantiza la confidencialidad y, según el canal, se admiten denuncias anónimas o confidenciales.
Canales de atención a personas clientes y usuarias	Correo electrónico, teléfono, formularios web, oficinas, redes sociales, WhatsApp y plataformas digitales.	Reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o inconformidades relacionadas con productos, servicios o atención recibida.	Las gestiones son registradas, clasificadas y asignadas al área competente para su análisis y respuesta dentro de plazos establecidos, manteniendo seguimiento hasta el cierre del caso.	Algunos trámites requieren identificación para garantizar el debido proceso y la adecuada atención de la gestión.
Canales externos y digitales	Sitios web institucionales, plataformas digitales y redes sociales oficiales.	Denuncias relacionadas con actos irregulares, faltas éticas, corrupción o situaciones que afecten a grupos de interés externos.	Las gestiones son documentadas y trasladadas a las áreas responsables para su atención, investigación y resolución conforme a la normativa interna.	Dependiendo del canal, pueden presentarse denuncias anónimas o confidenciales.
Canales para proveedores y contratistas	Plataforma SICOP y contactos institucionales de contratación administrativa.	Inconformidades, denuncias o consultas relacionadas con procesos de contratación y relación con proveedores.	Los casos son analizados por las áreas responsables de contratación administrativa y gestionados conforme la normativa aplicable.	Generalmente requieren identificación de la persona o empresa denunciante dentro del proceso contractual.
Canales de consulta y orientación ética	Formularios institucionales y canales especializados de ética y cumplimiento.	Consultas sobre conflictos de interés, dudas éticas o posibles riesgos de incumplimiento.	Las consultas son valoradas por áreas especializadas y, cuando corresponde, remitidas a comités o instancias técnicas para su análisis y resolución.	La información es tratada bajo criterios de confidencialidad y resguardo institucional.

Durante 2025, el CFBPDC mantuvo activos sus mecanismos de recepción, atención y seguimiento de denuncias, inconformidades o felicitaciones, reafirmando su compromiso con la transparencia, la ética y el respeto a los derechos humanos. A continuación, se presenta el detalle consolidado de los casos y gestiones recibidas a través de los distintos canales institucionales habilitados para sus grupos de interés.

Cantidad	Tipo (denuncia, inconformidad, queja)	Abordaje	Resolución
4	Supuesto acoso laboral	Apertura de órgano del debido proceso (2). Solicitud de elementos adicionales, sin que a la fecha se haya recibido respuesta (2).	Archivado a solicitud de la denunciante (1). En trámite en la Comisión Instructora de Acoso Laboral (1).
1	Supuesto hostigamiento sexual	Solicitud de elementos adicionales, sin que a la fecha se haya recibido respuesta.	
8605	Inconformidades, sugerencias, consultas y felicitaciones	Aplicación de procedimiento	8461 casos cerrados y 143 en análisis y resolución (casos complejos)

39 admitidas	Denuncia	Se aplica el procedimiento interno y la normativa correspondiente.	Se emiten relaciones de hechos, valoraciones de responsabilidad e informes de control, según proceda.
--------------	----------	--	---

Cumplimiento normativo

El cumplimiento normativo constituye un pilar fundamental de la gobernanza, la transparencia y la sostenibilidad del Conglomerado. El apego a la legislación vigente, la regulación aplicable y la normativa interna permite fortalecer la confianza de los órganos supervisores, la clientela, inversionistas y demás grupos de interés, además de contribuir a la prevención de riesgos legales, operativos, financieros y reputacionales que puedan afectar la estabilidad y continuidad del negocio.

Asimismo, promueve una cultura organizacional basada en la ética, la integridad, la responsabilidad funcional y la rendición de cuentas, incorporando un enfoque preventivo y de mejora continua en la gestión institucional. La integración de estos principios en los procesos de planificación, monitoreo y toma de decisiones contribuye al fortalecimiento del control interno y a una gestión sostenible de largo plazo.

El CFBPDC gestiona el cumplimiento normativo mediante un enfoque integral basado en riesgos, sustentado en políticas, manuales, metodologías y mecanismos de control que permiten asegurar la observancia de la normativa legal, regulatoria e interna aplicable a sus operaciones.



La gestión del cumplimiento normativo se desarrolla a través de:

- Un Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, formalizado mediante políticas y manuales institucionales que establecen principios, responsabilidades, procesos y mecanismos de seguimiento.
- La participación activa de las tres líneas de defensa, donde las áreas operativas gestionan el cumplimiento de sus obligaciones normativas, la función de cumplimiento supervisa y monitorea los riesgos de incumplimiento, y la Auditoría Interna realiza evaluaciones independientes.
- Una función especializada de cumplimiento normativo, con independencia funcional, técnica y operativa, encargada de coordinar el sistema, asesorar a las distintas áreas y dar seguimiento a la normativa nueva o a los cambios regulatorios relevantes.
- Procesos periódicos de monitoreo, evaluación y control interno que permiten identificar brechas, gestionar planes de acción y fortalecer la mejora continua del sistema.
- La elaboración de informes y reportes dirigidos a la Alta Administración, los comités y los órganos de dirección, fortaleciendo la trazabilidad, la supervisión y la toma de decisiones informada.
- Actividades de sensibilización, capacitación y divulgación normativa dirigidas a la Junta Directiva, la Alta Administración y el personal colaborador, complementadas con boletines y atención de consultas técnicas.

- Mecanismos de coordinación y seguimiento entre las áreas legales, de cumplimiento, control interno y gestión de riesgos, orientados a asegurar la implementación oportuna de cambios regulatorios y el fortalecimiento del marco de control institucional.
- Procesos de revisión y actualización continua de procedimientos internos, controles y metodologías, considerando los cambios regulatorios y los desafíos operativos, tecnológicos, sociales, ambientales y financieros del entorno.

El órgano interno responsable de supervisar y asegurar el cumplimiento normativo en la organización es la Junta Directiva Nacional, en su condición de órgano de dirección. De conformidad con lo establecido en el Manual para el Cumplimiento Normativo y Regulatorio (DCCN-MREG-01), a la Junta Directiva Nacional le corresponde aprobar el marco del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, incluyendo la Política, el Manual y el Plan de Trabajo; supervisar la administración del riesgo de incumplimiento normativo; conocer periódicamente los informes de cumplimiento; y vigilar la efectividad del sistema y la atención oportuna de los incumplimientos identificados.

PRINCIPALES REGULADORES DEL CFBPDC

Nacionales

- **CONASSIF** – Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero
- **SUGEF** – Superintendencia General de Entidades Financieras
- **SUGEVAL** – Superintendencia General de Valores
- **SUPEN** – Superintendencia de Pensiones
- **SUGESE** – Superintendencia General de Seguros
- **CGR** – Contraloría General de la República
- **BCCR** – Banco Central de Costa Rica
- **Entes ministeriales** del Poder Ejecutivo
- **CCSS** – Caja Costarricense de Seguro Social
- **Bolsa Nacional de Valores**

Internacionales

- • **GAFI / FATF** – Grupo de Acción Financiera Internacional (Financial Action Task Force)
- • **GAFILAT** – Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica

Para el periodo 2025 se presentaron los siguientes casos de incumplimiento normativo:

Cantidad	Tipo de incumplimiento	Descripción	Gestión realizada	Resultado
4	Incumplimiento normativo	Remisión incorrecta o fuera de plazo de información regulatoria al ente supervisor.	Fortalecimiento de controles y seguimiento de reportes regulatorios.	Casos gestionados internamente.
2	Incumplimiento normativo	Fallos judiciales desfavorables para el Banco.	Atención conforme a los procesos legales institucionales.	Casos atendidos según normativa aplicable.
2	Incumplimiento normativo	Presentación y pago extemporáneo de obligaciones tributarias.	Ajustes y seguimiento a controles operativos y fiscales.	Obligaciones regularizadas.
2	Incumplimiento normativo	Remisión tardía o con inconsistencias de información financiera contable a la SUGEF.	Reforzamiento de procesos de revisión y validación de información.	Información corregida y remitida.
1	Incumplimiento normativo	Ejecución de actividades no contempladas en contratos de administración de bienes.	Revisión y fortalecimiento de controles y procedimientos.	Caso gestionado internamente.
1	Incumplimiento normativo	Situación vinculada con afectación reputacional derivada de fallas internas.	Seguimiento institucional y fortalecimiento de controles internos.	Caso atendido internamente.

Cantidad	Tipo de incumplimiento	Descripción	Gestión realizada	Resultado
1	Incumplimiento normativo	Uso de formatos documentales no permitidos.	Ajustes en controles documentales y lineamientos operativos.	Corrección aplicada.
1	Incumplimiento normativo	Incidencia relacionada con envío de estados de cuenta.	Revisión y seguimiento de procesos asociados.	Caso corregido.
1	Incumplimiento normativo	Situación vinculada con gestión inadecuada de fraude interno.	Atención conforme a protocolos institucionales y controles internos.	Gestión interna del caso.
1	Incumplimiento normativo	Inconsistencias en identificación y actualización de información de la clientela conforme a la Ley 7786.	Fortalecimiento de controles y seguimiento de cumplimiento.	Información regularizada y mejora de controles.
1	Incumplimiento normativo	Exceso temporal en límite regulatorio de concentración de instrumentos de liquidez.	Monitoreo y gestión financiera para regularización de límites.	Situación corregida sin impactos materiales reportados.
1	Incumplimiento normativo	Niveles de servicio de TI insuficientes respecto a necesidades del negocio.	Evaluación y fortalecimiento de controles y capacidades tecnológicas.	Seguimiento interno y mejora operativa.

2	Reporte de varios casos de personas afiliadas donde se pudo realizar el perfilamiento de riesgo que solicita Reglamento para la Prevención de LC/FT/ PADM debido a faltante de datos personales	Casos con información incompleta para perfilamiento de riesgo de clientes.	Implementación de alertas automáticas y regularización de información.	Casos corregidos desde la causa raíz, sin sanciones.
1	Normativo	Omisión en reporte requerido por la SUGESE relacionado con auditores externos.	Presentación del reporte, aplicación de medidas disciplinarias y reforzamiento de controles.	Caso subsanado sin sanciones económicas ni administrativas.

El apetito de riesgo asociado al cumplimiento normativo durante el año 2025 es de cumplimiento del 100 % de las normas externas e internas; no obstante, el Banco Popular estuvo por debajo de lo establecido, dado que en el inventario de normas se registran aproximadamente 270 normas externas, de las cuales se incumplieron 19 durante el periodo evaluado.

Logros de cumplimiento normativo

Actualización y fortalecimiento del marco normativo interno mediante la aprobación de la versión 5 de la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio (POL-28) y la versión 6 del Manual para el Cumplimiento Normativo y Regulatorio (DCCN-MREG-01).

- Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio (SGCNR), incorporando mejoras en la gestión del riesgo de incumplimiento, monitoreo, evaluación de desempeño y procesos de mejora continua.
- Avance en la implementación de la nueva estructura organizacional de la División

Corporativa de Cumplimiento Normativo (DCCN), fortaleciendo la especialización técnica, la segregación funcional y la capacidad operativa del sistema.

- Mejora en la coordinación estratégica del cumplimiento normativo a nivel conglomeral, reforzando los procesos de análisis normativo, seguimiento y supervisión institucional.
- Desarrollo del planteamiento formal del sistema SICUM, orientado a fortalecer la gestión, trazabilidad y seguimiento del cumplimiento normativo.
- Definición y formalización de historias de usuario y requerimientos funcionales y técnicos para el desarrollo del sistema SICUM, cuya implementación está prevista para el primer semestre de 2026.
- Fortalecimiento de las herramientas para la gestión y control del inventario de normativa externa aplicable al CFBPDC y consolidación del Control de Legislación Nacional (CLN).

- Fortalecimiento de los procesos de monitoreo periódico, evaluación de indicadores clave de cumplimiento e identificación de brechas y planes de acción.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional de legalidad, ética y cumplimiento normativo mediante una gestión más estructurada, preventiva y alineada con el enfoque institucional de riesgos.

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos del CFBPDC se encuentra formalmente establecida conforme al Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, Acuerdo SUGEF 2-10, y al Manual de Administración Integral de Riesgos aprobado por los órganos de gobierno correspondientes.

La gestión integral de riesgos se desarrolla mediante un enfoque preventivo, sistemático y alineado con el apetito y tolerancia al riesgo definidos institucionalmente, incorporando procesos de identificación, evaluación, control y monitoreo continuo de los riesgos relevantes asociados a las operaciones, productos, servicios y procesos del Conglomerado.

Este modelo se gestiona a través de:

- Un marco integral de administración de riesgos alineado con la regulación prudencial emitida por la SUGEF y las mejores prácticas aplicables al sector financiero.
- Procesos sistemáticos y periódicos de identificación de riesgos, considerando factores internos y externos, así como riesgos inherentes a las actividades, productos, servicios y procesos institucionales.
- Metodologías formales de evaluación y medición de riesgos, orientadas a estimar la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de los eventos de riesgo, permitiendo determinar niveles de exposición y priorización.

- Políticas, procedimientos y controles preventivos y correctivos orientados a mantener los riesgos dentro de los niveles de tolerancia y apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva Nacional.
- Implementación de planes de acción y medidas de mitigación ante desviaciones relevantes, eventos de riesgo o hallazgos identificados durante los procesos de monitoreo y control.
- Seguimiento y monitoreo continuo mediante indicadores, reportes periódicos y mecanismos de control interno que permiten evaluar la efectividad de las medidas implementadas y fortalecer la mejora continua del sistema.
- Definición clara de roles y responsabilidades para la Junta Directiva Nacional, la Alta Gerencia, áreas especializadas en riesgos y unidades operativas, asegurando una adecuada segregación de funciones y una gestión coordinada del riesgo a nivel conglomeral.
- Fortalecimiento permanente de la cultura de gestión de riesgos mediante procesos de supervisión, análisis y toma de decisiones informada, contribuyendo a la sostenibilidad operativa, financiera y reputacional de la organización.

Promoción y fortalecimiento de la gestión de riesgo

El Conglomerado promueve y fortalece la gestión integral del riesgo mediante un marco de control robusto y una cultura organizacional alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y con los requerimientos regulatorios establecidos por la SUGEF y el CONASSIF. La gestión del riesgo se integra de forma transversal en la estrategia institucional, de conformidad con el apetito y perfil de riesgo aprobados por la Junta Directiva Nacional.

El fortalecimiento de la cultura de riesgo se desarrolla a través de:

- La implementación del Plan de Cultura de Riesgos, coordinado por la Dirección Corporativa de Riesgo y supervisado por el Comité Corporativo de Riesgo.
- El desarrollo de campañas internas de sensibilización mediante comunicados, boletines y material audiovisual sobre gestión de riesgos, cumplimiento normativo y seguridad de la información.
- La ejecución de campañas externas dirigidas a la clientela, sobre prevención del fraude y seguridad de la información a través de canales digitales y redes sociales institucionales.
- La realización de capacitaciones e inducciones dirigidas al personal colaborador, los órganos de dirección y las personas de nuevo ingreso, fortaleciendo la comprensión y gestión de los riesgos institucionales.
- Aplicación anual de evaluaciones de gestión de riesgos al personal del Conglomerado, promoviendo el fortalecimiento continuo de la cultura preventiva y la apropiación de buenas prácticas institucionales.

La Dirección Corporativa de Riesgo lidera el monitoreo permanente de los planes de mitigación y reporta periódicamente sus resultados al Comité Corporativo de Riesgo, fortaleciendo la supervisión y la toma de decisiones estratégicas.

Asimismo, impulsa el Plan Anual de Cultura de Riesgo, el cual incorpora campañas de sensibilización, capacitaciones, inducciones, comunicados internos y externos, así como evaluaciones periódicas dirigidas al personal y a los órganos de dirección, promoviendo una cultura preventiva y una adecuada gestión de los riesgos en todo el Conglomerado.

Durante 2025, los indicadores de efectividad de la Cultura de Riesgo se mantuvieron en la categoría de “Alto nivel de cultura”, reflejando una gestión madura y sostenida en materia de sensibilización, capacitación y monitoreo del riesgo.

Riesgos ASG

El CFBPDC incorpora la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) dentro de su modelo integral de administración de riesgos, con el propósito de identificar, evaluar, mitigar y monitorear los impactos y riesgos asociados a sus operaciones, actividades crediticias e inversiones.

Para ello, el Conglomerado dispone de metodologías especializadas alineadas con estándares y mejores prácticas internacionales, que permiten fortalecer la toma de decisiones, la sostenibilidad del negocio y la gestión preventiva de riesgos ASG.

Entre las principales metodologías implementadas destacan:

Metodología Conglomeracional de Gestión Integral de Riesgos ASG

Aplicada en las distintas sociedades del CFBPDC y alineada con el marco COSO ERM **2017**. Esta metodología contempla la identificación, actualización, evaluación y priorización de riesgos ASG, así como el mapeo de controles y la definición de planes de mitigación y seguimiento según corresponda.

Metodología de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales para Operaciones Crediticias (SARAS):

Implementada en el Banco para las operaciones de crédito de las áreas comerciales y programas especializados. Esta metodología, basada en lineamientos promovidos por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), incorpora criterios ambientales y sociales en el análisis crediticio mediante procesos de exclusión de actividades, categorización del riesgo, debida diligencia, aprobación, monitoreo y seguimiento de las operaciones financiadas.

Metodología de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales para Inversiones

Aplicada en las sociedades del Conglomerado para la gestión de inversiones con recursos propios. Esta metodología integra variables ASG en las etapas de análisis previo a la inversión, aprobación, seguimiento, control y mejora continua, fortaleciendo una gestión financiera responsable y sostenible.

A través de estas herramientas, el CFBPDC fortalece la integración de criterios ASG en sus procesos estratégicos y operativos, promoviendo una gestión preventiva, responsable y alineada con los principios de sostenibilidad y gobierno corporativo.

Nuevos productos

La gestión de riesgos constituye un componente transversal del proceso de diseño, evaluación, aprobación y seguimiento de nuevos productos, servicios, actividades, procesos y sistemas del Banco. Este enfoque permite identificar, evaluar y mitigar oportunamente riesgos operativos, financieros, regulatorios y reputacionales asociados al desarrollo de nuevas iniciativas, promoviendo una gestión responsable y sostenible del portafolio.

El Banco realiza evaluaciones del riesgo operativo inherente a los productos, actividades, procesos y sistemas que resulten relevantes para la entidad. Asimismo, la Alta Administración asegura que, previo a la introducción o relanzamiento de productos y servicios, se aplique un procedimiento formal de evaluación de riesgos.

Como parte de este proceso, la Dirección Corporativa de Riesgos emite una opinión técnica independiente, la cual es elevada a las instancias de gobierno correspondientes para su valoración y eventual aprobación.

Desde la etapa de diseño conceptual, los productos son sometidos a análisis de viabilidad financiera, cumplimiento normativo y gestión de riesgos, definiendo controles y planes de mitigación acordes con el nivel de criticidad identificado.

Posteriormente, los productos son monitoreados de manera continua para asegurar su adecuado desempeño y la implementación oportuna de medidas correctivas o de mejora.

Controles y criterios previos a la aprobación

Antes del lanzamiento, modificación o relanzamiento de productos y servicios, el Banco aplica controles formales, entre los que destacan:

Evaluaciones integrales de riesgos y elaboración de planes de mitigación elevados a las instancias superiores correspondientes.

Seguimiento de planes de acción derivados de informes de riesgo presentados a la Subgerencia General de Negocios, a la Gerencia General y, cuando corresponde, a la Junta Directiva Nacional.

Definición de criterios de aceptación, tolerancia y no conformidad para los procesos de creación o modificación de productos.

Validación del cumplimiento normativo y de los controles internos aplicables.

Monitoreo posterior al lanzamiento y mejora continua

Una vez implementados, los productos y servicios son monitoreados de forma continua mediante:

- El seguimiento del desempeño e identificación temprana de riesgos operativos, financieros y reputacionales.
- El monitoreo de indicadores de calidad, cumplimiento normativo y satisfacción del cliente.
- Las evaluaciones periódicas para implementar ajustes correctivos o mejoras evolutivas.
- La revisión continua de la efectividad de los controles y planes de mitigación establecidos.

Principales hitos en la gestión de riesgos

Durante el periodo reportado, el Conglomerado Financiero Banco Popular fortaleció su gestión integral de riesgos mediante acciones orientadas a robustecer los procesos de identificación, monitoreo y mitigación de riesgos financieros, operativos, tecnológicos y ASG.

Estos avances reflejan el compromiso institucional con una gestión prudente y resiliente, alineada con las mejores prácticas de sostenibilidad y gobierno corporativo.

- Se desarrolló un análisis de riesgo de contagio e intragrupo asociado a la liquidez, en conjunto con los gestores de riesgo del Conglomerado, permitiendo identificar los principales factores que podrían incrementar la exposición al riesgo de liquidez intragrupo.

- En materia de gestión del riesgo operativo, se fortaleció el mapeo de procesos y el registro oportuno de eventos de riesgo operativo, mejorando la capacidad de identificación y mitigación de riesgos.
- Se consolidó una cultura organizacional orientada a la gestión integral del riesgo, mediante acciones de sensibilización, capacitación y acompañamiento dirigidas a personas funcionarias y clientes.
- Se revisaron y calibraron las metodologías para la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM y los riesgos asociados a la creación de nuevos productos y servicios.
- El Conglomerado fortaleció las capacidades institucionales mediante programas de formación general y capacitación especializada en riesgos de LC/FT/FPADM.
- Se amplió el alcance del SARAS a nuevas divisiones y programas institucionales, fortaleciendo la integración de criterios ASG y la cultura de riesgo ambiental y social.

Durante 2025 se implementó una herramienta automatizada para la gestión integral del riesgo estratégico en todo el Conglomerado.

- Se definió una estrategia para fortalecer la cultura de seguridad de la información y ciberseguridad, mediante capacitaciones, campañas de concientización y simulaciones de phishing.
- El Área de Seguridad de la Información brindó acompañamiento técnico a proyectos estratégicos, apoyando la identificación y mitigación de riesgos asociados.
- Se fortaleció la gobernanza institucional en seguridad de la información y ciberseguridad mediante una estructura formal y multidisciplinaria.
- Se realizaron evaluaciones y monitoreos a proveedores críticos para verificar su capacidad de continuidad del negocio y el cumplimiento de controles establecidos.

- Se fortaleció el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) mediante la actualización de políticas, procedimientos, manuales y planes de continuidad.

Principales conclusiones de gobernanza

Los resultados alcanzados en 2025 evidencian que una gobernanza gestionada con visión, estructura y compromiso genera impactos positivos y tangibles para la organización.

Obtener la calificación de nivel Óptimo en los 14 órganos evaluados mediante el Sistema de Gestión del Nivel de Efectividad de la Gobernanza constituye un hito institucional que refleja el trabajo articulado entre la Junta Directiva Nacional, la Alta Gerencia y el AGCOR.

Este nivel de desempeño, combinado con la consolidación del AGCOR, la actualización del marco normativo, la implementación plena del SIG y los CIA, los resultados sin brechas en la evaluación de idoneidad, y la transparencia en la divulgación de la política de remuneraciones, posiciona al CFBPDC como un referente en gobernanza dentro del sector financiero público costarricense.

El compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas, el fortalecimiento de los sistemas de supervisión y la formación permanente de las personas integrantes de los órganos colegiados constituye la base sobre la cual el Conglomerado continuará fortaleciendo su contribución al desarrollo sostenible de Costa Rica.

La gobernanza corporativa no es solo estructura: es liderazgo compartido, toma de decisiones con propósito y responsabilidad con quienes servimos.



05

MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad constituye un eje estratégico para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, al orientar de manera transversal su gestión institucional hacia la creación de valor económico, social y ambiental de largo plazo. Este enfoque responde a su mandato legal, su vocación histórica de desarrollo comunal y su compromiso con la inclusión financiera, integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la planificación, la toma de decisiones y la gestión de sus operaciones.

Como parte de esta visión, el Conglomerado incorpora la sostenibilidad en su estrategia corporativa, fortaleciendo la identificación y gestión de riesgos, oportunidades e impactos relevantes, así como la alineación con los temas materiales, las expectativas de las partes interesadas y los principios de buen gobierno corporativo. Este enfoque permite consolidar una gestión responsable, transparente y orientada a la generación de valor sostenible para las personas, las comunidades y el país.

La sostenibilidad forma parte del ADN del Conglomerado y se refleja en una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia, la rendición de cuentas, la innovación y la mejora continua. Asimismo, impulsa el desarrollo de soluciones financieras responsables, la eficiencia operativa, la gestión adecuada de los recursos y el fortalecimiento de relaciones de confianza con los diferentes grupos de interés.

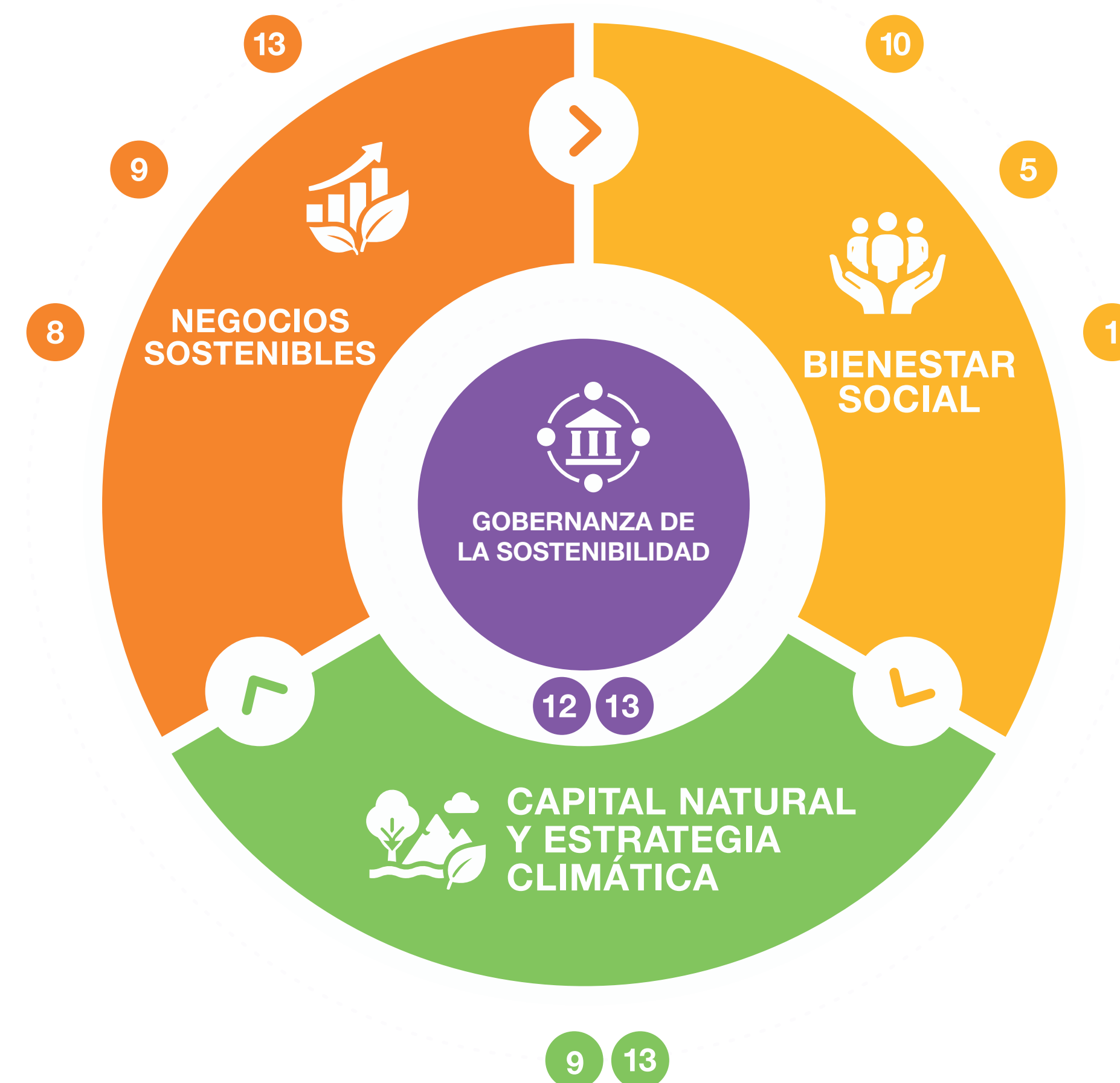
En el marco del Plan Estratégico 2024-2027, el enfoque de sostenibilidad se integra de manera transversal en la visión, misión, propósito y objetivos estratégicos del Conglomerado, reafirmando su compromiso con el desarrollo sostenible y la generación de impacto positivo. Esta integración se materializa mediante iniciativas orientadas a promover la educación e inclusión financiera, el bienestar de las personas, la gestión ambiental responsable, el fortalecimiento de la gobernanza y la consolidación de una cultura corporativa alineada con las mejores prácticas ASG.



Equipo de Sostenibilidad Corporativa

Para impulsar esta gestión, el Conglomerado cuenta con una estructura de sostenibilidad que articula esfuerzos a nivel corporativo y operativo, promueve el seguimiento de la estrategia, la implementación de planes de trabajo y la coordinación de acciones en las dimensiones económica, social y ambiental. De esta manera, fortalece así una visión integrada y alineada con los objetivos institucionales y las tendencias globales en sostenibilidad.

A continuación, se presenta la estrategia de sostenibilidad conglomeral, conformada por cuatro pilares que integran las tres dimensiones de la sostenibilidad:



En cada pilar de la estrategia se han definido objetivos que orientan nuestra gestión.

Gobernanza de la sostenibilidad

Objetivo: Garantizar la integración de la gobernanza en la sostenibilidad de la entidad, asegurando que se convierta en un criterio clave para la toma de decisiones, la supervisión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Bienestar social

Objetivo: Promover el bienestar financiero de nuestra clientela y de la sociedad mediante productos, servicios y programas que impulsen la seguridad financiera, la inclusión y el fortalecimiento de capacidades para una toma de decisiones responsable.

Capital natural y estrategia climática

Objetivo: Reducir la huella ecológica asociada tanto al impacto de nuestras operaciones como al de nuestro portafolio de financiamiento, mediante la gestión eficiente de recursos naturales y energéticos, la integración de criterios climáticos en nuestras decisiones de negocio y el fortalecimiento de una cultura organizacional alineada con la sostenibilidad.

Negocios sostenibles

Objetivo: Fortalecer y diversificar la oferta de productos y servicios financieros que promuevan el desarrollo sostenible de Costa Rica.

Implementar un sistema integral de gestión de riesgos sociales y ambientales que permita identificar, evaluar y mitigar impactos negativos, así como detectar oportunidades para el desarrollo de nuevas soluciones financieras sostenibles.

Acompañar a la clientela en su transición hacia modelos sostenibles, brindando asesoría, productos financieros diferenciados y herramientas que apoyen la resiliencia ante el cambio climático.

Por otra parte, para la evaluación y el seguimiento del cumplimiento de la estrategia, el Conglomerado estableció un Índice de Sostenibilidad integrado por las dimensiones Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), el cual permite medir de manera estructurada el desempeño institucional y visualizar la contribución al desarrollo sostenible, en concordancia con el objetivo estratégico 4 del Conglomerado.

Temas materiales

Durante 2025, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal actualizó su ejercicio de materialidad, incorporando un enfoque integral que considera tanto los impactos económicos, sociales y ambientales como los riesgos y oportunidades desde una perspectiva financiera.

Los temas materiales identificados constituyen la base para la gestión estratégica y la comunicación de la sostenibilidad, orientando la definición de prioridades institucionales, la toma de decisiones y el fortalecimiento de la estrategia de negocio. Asimismo, este análisis permite alinear la gestión corporativa con las expectativas de los grupos de interés y sirve de fundamento para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad y otros mecanismos de rendición de cuentas de la organización.

Doble materialidad

El enfoque de doble materialidad permite al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal identificar, evaluar y priorizar los temas de sostenibilidad más relevantes para la organización, considerando tanto los impactos generados sobre la economía, las personas y el ambiente como los riesgos y oportunidades que estos representan para el

desempeño y la sostenibilidad financiera del negocio.

Este análisis facilita la identificación de impactos, riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) cuya adecuada gestión resulta estratégica para la continuidad, resiliencia y creación de valor de largo plazo del Conglomerado. Asimismo, fortalece la toma de decisiones, orienta la definición de iniciativas y planes de acción, contribuye a mitigar impactos negativos y potencia los impactos positivos derivados de las operaciones y actividades institucionales.

La doble materialidad integra de manera complementaria la perspectiva de materialidad de impacto y de materialidad financiera, promoviendo una visión más integral de la sostenibilidad y una gestión alineada con las expectativas de las partes interesadas, las tendencias regulatorias y las mejores prácticas internacionales de divulgación ASG.

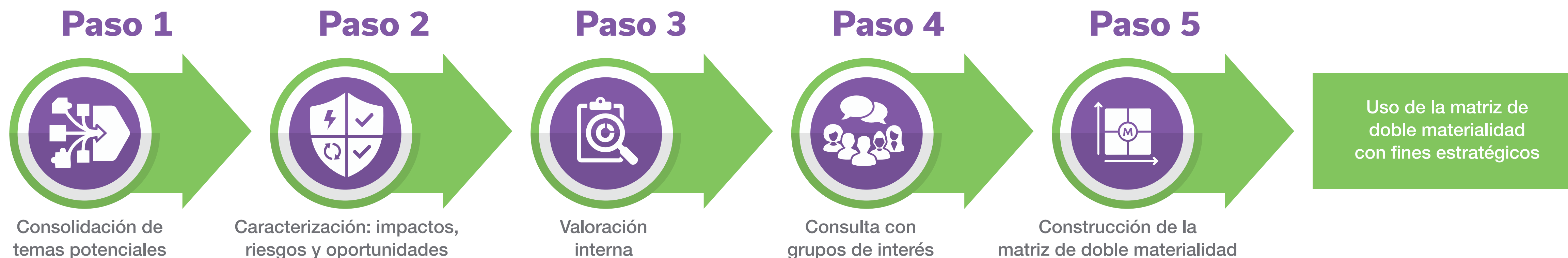
Metodología:

Se generó un análisis de doble materialidad con base en un esquema metodológico fundamentado en:

Materialidad de Impacto: Global Reporting Initiative (GRI), en su última actualización del GRI 3, que conecta los impactos con temas materiales.

Materialidad Financiera: Principios establecidos por Sustainability Accounting Standards Board (SASB), en línea con los últimos requerimientos de IFRS para conectar riesgos y oportunidades con temas materiales.

Pasos del análisis de doble materialidad



Consolidación de temas potenciales.

Para la construcción del “listado largo”, se realizó un análisis de escritorio que tomó en cuenta distintos tipos de fuentes (internas, externas) y análisis de benchmark:

Documentos de contexto del sector	Documentos sectoriales y creadores de tendencias	Documentos internos del Banco Popular
-----------------------------------	--	---------------------------------------

Como resultado, se obtuvo un listado de 16 temas potenciales a los cuales se les ha clasificado según los tres pilares de la sostenibilidad y un cuarto asociado al modelo de negocio bancario. Adicionalmente se contempla el tema de derechos humanos como un asunto transversal para cada uno de los temas.



Las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal gestionan sus temas materiales mediante enfoques alineados con la estrategia de sostenibilidad del Conglomerado y las particularidades de cada operación.

Algunas entidades cuentan con procesos formales para la identificación y priorización de temas materiales, considerando criterios como impactos ASG, riesgos, expectativas de las partes interesadas y relevancia estratégica, cuyos resultados se incorporan en la planificación y gestión institucional. Otras sociedades adoptan los lineamientos y mecanismos definidos a nivel conglomeral como marco de referencia para su gestión de sostenibilidad.

Este enfoque permite fortalecer progresivamente la integración de la sostenibilidad y la gestión de impactos, riesgos y oportunidades ASG en las distintas operaciones del Conglomerado, en alineación con las mejores prácticas de reportería y gestión sostenible.

Caracterización de IROs

Materialidad de impacto

Los impactos, tanto positivos como negativos, fueron identificados a partir de la posibilidad de gestionar los temas desde una perspectiva ASG, es decir, qué sucedería si a través de sus actividades el tema fuera gestionado o no de forma sostenible por la compañía.

En la materialidad de impacto se definieron:

• Impactos positivos

• Impactos negativos



Proceso de valoración interna



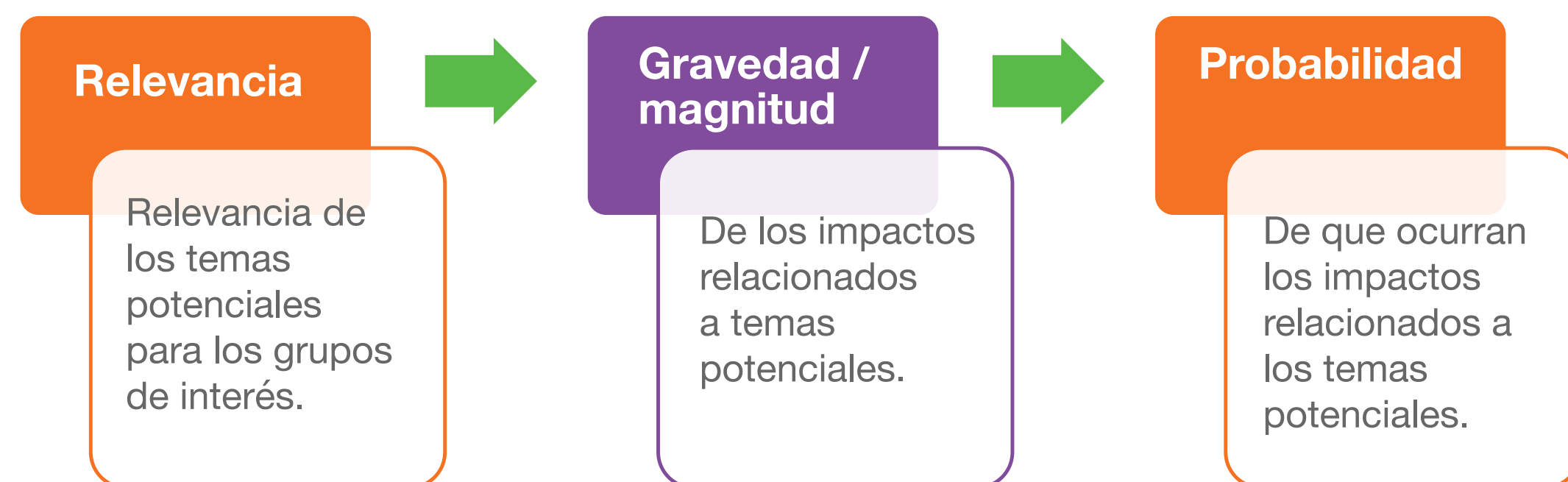
Valoración interna de la materialidad de impacto

Para la valoración interna de la materialidad de impacto, se realizó un taller participativo con representantes de las diferentes dependencias responsables de temas evaluados.

Los criterios de valoración usados en este taller se construyeron basados en el estándar GRI 3: Temas Materiales 2021. Las escalas se detallan a continuación:

Valoración interna de la materialidad de impacto		
CRITERIO	DEFINICIÓN	CONSIDERACIONES
Escala	Se refiere a cuán beneficioso o perjudicial es o podría ser, y cuán extendido está o podría estar el impacto.	◆ Cumplimiento o incumplimiento de legislación, reglamentos, instrumentos gubernamentales y/o compromisos. ◆ Contexto en el que se produce el impacto.
Alcance	Se refiere a cuántas personas serían impactadas o cuál es el alcance geográfico del impacto.	◆ Extensión en términos del número de individuos afectados/beneficiados. ◆ Extensión en términos de daños medioambientales.
Carácter irremediable	Se refiere al grado de dificultad que supone contrarrestar o corregir el daño resultante.	◆ Dificultad en términos de tiempo y/o recursos.
Probabilidad	Se refiere a la posibilidad de que el impacto se produzca.	◆ Frecuencia en determinado periodo.

Para determinar la materialidad de impacto se tomaron en consideración los siguientes criterios:



Materialidad financiera

Los riesgos y oportunidades son identificados a partir de la posibilidad de gestión de los temas desde una perspectiva ASG, es decir, qué sucedería si a través de sus actividades, el tema fuera gestionado o no de forma sostenible por la organización.

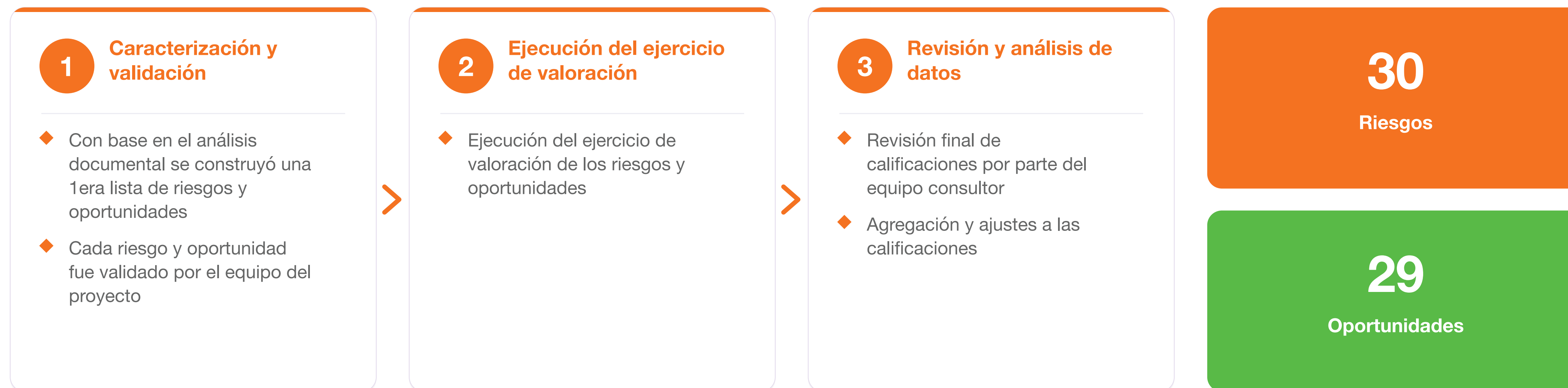


En la materialidad financiera se definieron:

Riesgos

Oportunidades

Proceso de valoración interna



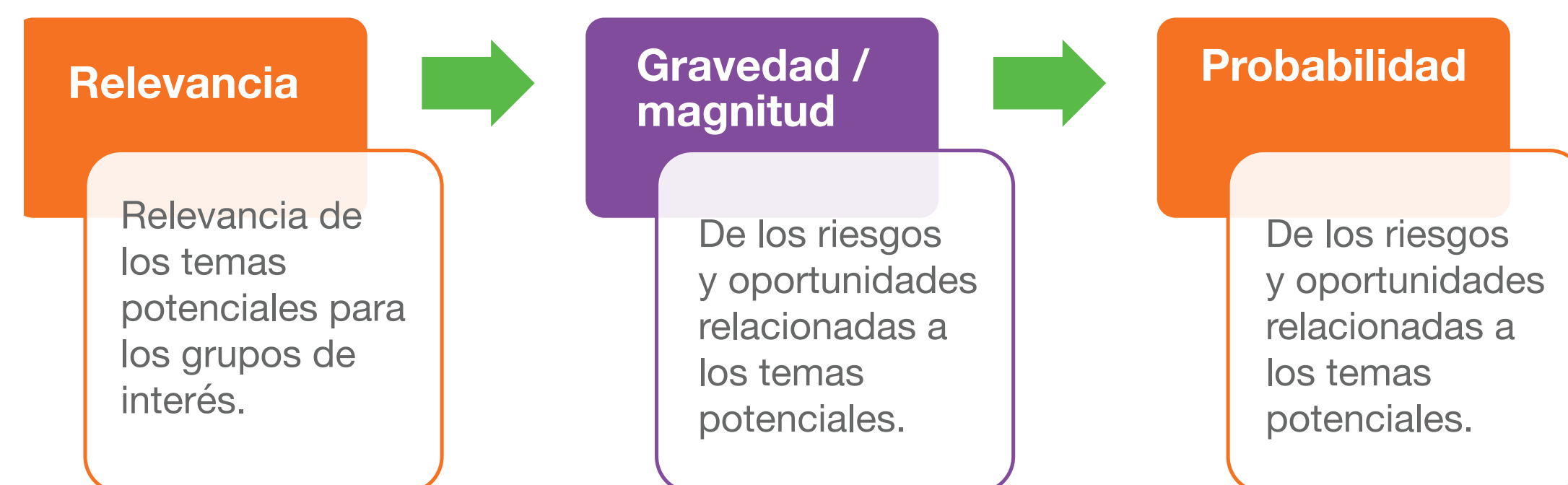
VALORACIÓN DE LA INTERNA MATERIALIDAD FINANCIERA

Para la valoración de los riesgos financieros se desarrolló un taller con la participación de las áreas financieras, de riesgo y de negocios del Conglomerado, responsables de la gestión de las temáticas evaluadas.

La valoración se realizó considerando las siguientes variables metodológicas:

	Riesgos	Oportunidades
Impacto Flujo de caja	Se refiere a cómo el riesgo afecta a la organización a través de la pérdida en la capacidad de liquidez.	Se refiere a cómo la oportunidad favorece a la organización a través de distintos beneficios como reducción de costos operativos, aumento de ingresos y optimización de recursos.
Impacto Capital	Se refiere a cómo el riesgo afecta a la organización a través de la pérdida de valor de capital y la pérdida de capacidad de alcanzar el rendimiento esperado.	Se refiere a cómo la oportunidad favorece a la organización a través de distintos beneficios como: innovación y ventaja competitiva, acceso a capital, mejoras en la gestión de riesgos y mejoras en la reputación.
Probabilidad	Se refiere a la posibilidad de que el riesgo suceda.	Se refiere a la posibilidad de que la oportunidad se presente.

Para determinar la materialidad financiera se tomaron en consideración los siguientes criterios:



Resultados del análisis de materialidad

Como resultado del proceso de análisis y consulta a las partes interesadas, se identificaron los temas prioritarios para el Banco Popular. Estos temas presentan diferentes categorías y se muestran a continuación.

Doblemente materiales

5 temas

Temas que generan impactos significativos en la economía, ambiente y personas, y que al mismo tiempo representan riesgos y oportunidades materiales para la generación de valor del Conglomerado.

- 1 Finanzas sostenibles
- 2 Transformación e innovación digital
- 3 Experiencia del cliente
- 4 Inclusión y bienestar financiero
- 5 Contribución al desarrollo comunal

Materialmente financieros

2 temas

Temas que representan los riesgos y oportunidades financieros en materia ASG más significativos de la organización sobre la economía, el ambiente y las personas.

- 1 Gobierno corporativo
- 2 Gestión de riesgos y crisis

Materiales de impacto

2 temas

Temas que representan los impactos más significativos de la organización sobre la economía, el ambiente y las personas.

- 1 Educación financiera
- 2 Gestión y bienestar del talento humano

De gestión continua

7 temas

Temas importantes para nuestras partes interesadas y para la gestión responsable del Conglomerado, que requieren seguimiento continuo.

- 1 Huella ambiental y operativa
- 2 Estrategia climática y biodiversidad
- 3 Igualdad y equidad
- 4 Comunicación responsable
- 5 Privacidad y seguridad de los datos
- 6 Ciberseguridad
- 7 Cumplimiento normativo

Consultas a grupos de interés

Los temas previamente identificados fueron sometidos a un proceso de consulta con diversas partes interesadas, con el propósito de evaluar su nivel de relevancia e incorporar sus perspectivas en el análisis de materialidad del Banco Popular.

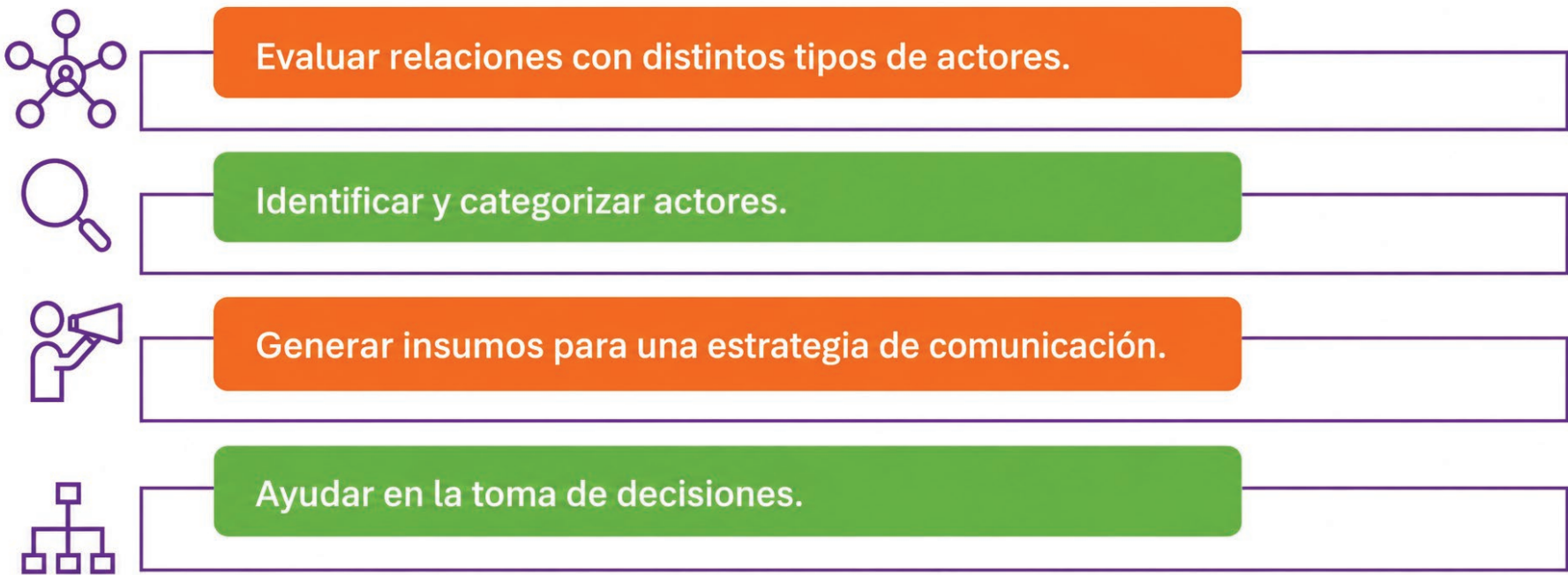


Identificación y priorización de grupos de interés

La identificación y priorización de grupos de interés es un análisis estratégico que permite identificar y clasificar los principales actores implicados en el logro de los objetivos de una organización y, potencialmente, la trazabilidad y evolución de sus relaciones a largo plazo.

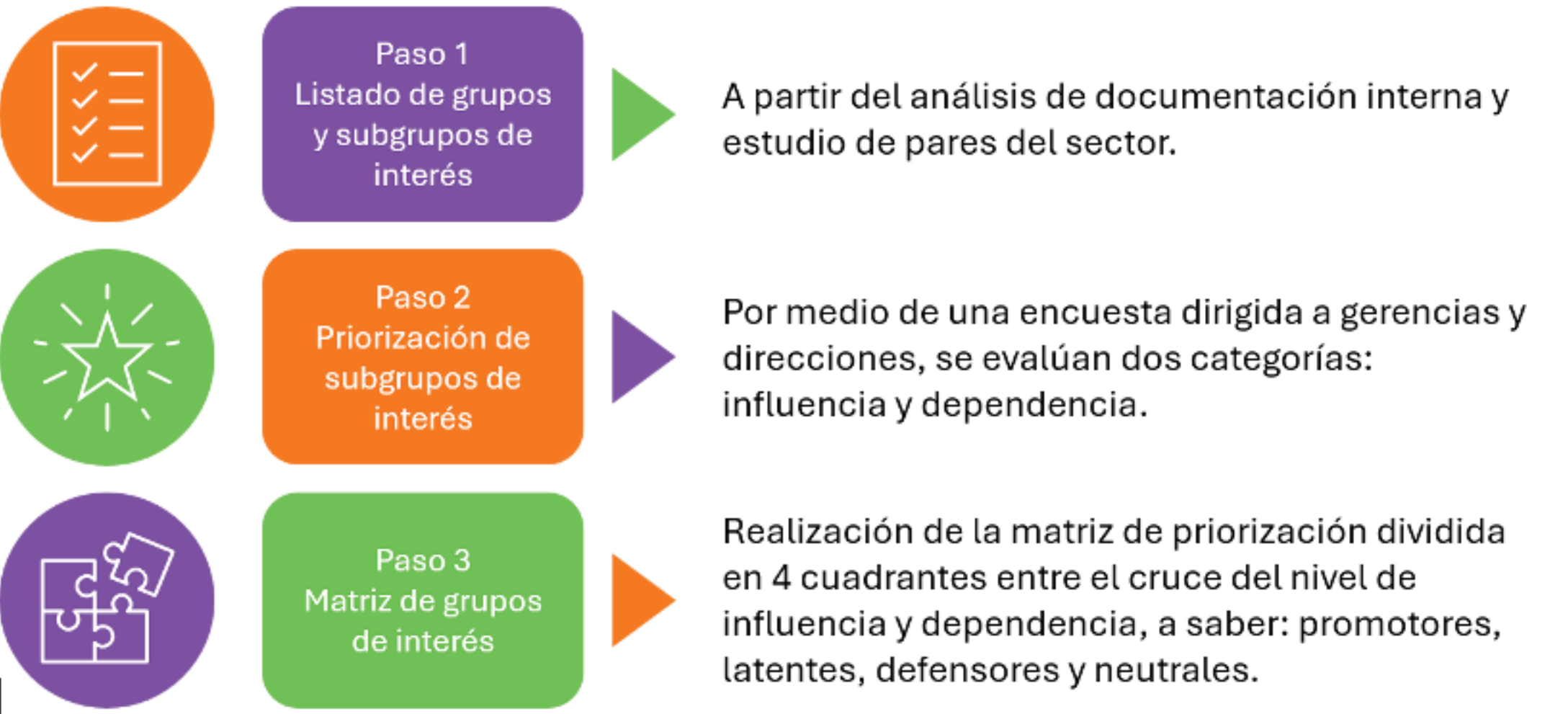
La Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social define los grupos de interés como aquellas organizaciones o individuos que tienen intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de una compañía, y se entiende el interés como algo que puede ser la base de una reclamación o exigencia. Esto permite identificar los actores que pueden verse afectados o podrían afectar las decisiones o actividades de la organización.

Fines estratégicos de la priorización



En 2025, el Banco Popular realizó un proceso de identificación y priorización de sus grupos de interés, con el propósito de fortalecer la gestión de la sostenibilidad y asegurar una comunicación alineada con las expectativas y necesidades de sus partes interesadas. Este ejercicio permitió identificar los públicos clave que influyen en la gestión del Conglomerado o se ven impactados por ella, contribuyendo a una toma de decisiones más transparente, participativa y estratégica.

A continuación, se presenta la metodología aplicada para el desarrollo de este proceso.



Matriz de grupos de interés



El Conglomerado Financiero Banco Popular mantiene una comunicación permanente con sus grupos de interés y en cada periodo ejecuta interacciones a través de mecanismos de relacionamiento con las partes interesadas internas y externas.

Mecanismos de relacionamiento interno

En 2025 se llevaron a cabo, entre otras, las siguientes acciones con la población trabajadora:

- | | |
|--|---|
| ◆ Boletín La Voz BP | ◆ Circulares informativas |
| ◆ Buzón de correo "Tu Voz Cuenta" | ◆ Boletines internos de las sociedades anónimas |
| ◆ Buzón de correo "Navegador del cambio" | ◆ Encuestas internas |
| ◆ Reuniones virtuales mediante Teams | ◆ Correos electrónicos |

Mecanismos de relacionamiento externo

- ◆ Investigaciones de mercado
- ◆ Estadísticas mensuales
- ◆ Correo electrónico
- ◆ Redes sociales
- ◆ Informes anuales de NPS
- ◆ Chatbot
- ◆ Reuniones virtuales
- ◆ Líneas telefónicas de atención al cliente
- ◆ Boletines
- ◆ Contraloría de servicios
- ◆ Memorias institucionales
- ◆ Personal de servicio al cliente
- ◆ Sitio web
- ◆ Entre otros

Ejercicios de consulta a partes interesadas ejecutados en 2025

Como parte de su gestión sostenible y su compromiso con la transparencia y el diálogo permanente, el Conglomerado realizó durante el 2025 diversos procesos de consulta y relacionamiento con sus partes interesadas. Estos espacios permitieron identificar expectativas, necesidades y oportunidades de mejora relevantes para fortalecer la toma de decisiones, la gestión institucional y la estrategia de sostenibilidad del CFBPDC.



Ejercicios de consulta a partes interesadas ejecutados en 2025

1 de 2

METODOLOGÍA	GRUPO CONSULTADO	PRINCIPALES RESULTADOS	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Encuestas, entrevistas, grupos focales y talleres de priorización	Gerencias, direcciones y equipos estratégicos del Conglomerado	Se actualizaron y priorizaron los grupos de interés según su influencia, dependencia y nivel de relacionamiento, identificando actores clave y oportunidades para fortalecer la gestión institucional.	Actualización y validación del mapa de partes interesadas, así como alineación de los mecanismos de relacionamiento con las expectativas identificadas.
Encuestas internas de percepción, satisfacción y cultura organizacional	Personas colaboradoras del Conglomerado	Se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con liderazgo, comunicación, capacitación, acompañamiento, experiencia del colaborador y fortalecimiento de la cultura organizacional.	Implementación de planes de gestión del cambio, acciones de sensibilización, capacitaciones focalizadas, acompañamiento a jefaturas y definición de planes integrales de cultura organizacional.
Evaluaciones de liderazgo y clima organizacional	Personas colaboradoras del Conglomerado	Se obtuvo una visión integral sobre liderazgo, relaciones interpersonales, comunicación y valores institucionales, así como fortalezas y áreas de mejora en la cultura organizacional.	Elaboración de informes corporativos e individuales, seguimiento a resultados críticos y desarrollo de prácticas y planes de mejora para fortalecer el liderazgo institucional.
Encuestas de satisfacción, NPS y estudios de percepción	Clientes, personas afiliadas y segmentos estratégicos	Se reflejaron altos niveles de satisfacción y una percepción positiva sobre el servicio brindado; además, se identificaron oportunidades para mejorar la comunicación, la transparencia y la agilización de trámites.	Desarrollo de planes de acción para fortalecer la experiencia del cliente, seguimiento a indicadores de satisfacción y fortalecimiento de acciones de comunicación y educación financiera.

Ejercicios de consulta a partes interesadas ejecutados en 2025

METODOLOGÍA	GRUPO CONSULTADO	PRINCIPALES RESULTADOS	ACCIONES IMPLEMENTADAS
Benchmarking sectorial	Entidades financieras	Se identificaron oportunidades de mejora e incorporación de nuevas funcionalidades y prácticas utilizadas en el sector financiero.	Inicio de desarrollos y mejoras tecnológicas orientadas al fortalecimiento de los servicios brindados.
Revisión documental institucional	Documentos estratégicos y de sostenibilidad	Se identificaron brechas y oportunidades para fortalecer la gestión de sostenibilidad y el relacionamiento con las partes interesadas.	Ajustes al proceso de consulta, fortalecimiento de la estrategia de sostenibilidad e incorporación de hallazgos en la planificación institucional.
Entrevistas institucionales	Organismos reguladores y actores externos estratégicos	Se obtuvo una valoración positiva sobre la gestión institucional y los avances en sostenibilidad, así como retos asociados a la gestión ASG y al contexto regulatorio.	Fortalecimiento de la gestión de riesgos ASG, alineamiento regulatorio y consolidación del posicionamiento institucional en sostenibilidad.
Grupos focales y consultas participativas	Personas colaboradoras y grupos de interés externos	Se reconoció el compromiso institucional con la sostenibilidad y se identificaron oportunidades de mejora en comunicación interna, participación y sensibilización.	Incorporación de acciones de capacitación, comunicación y fortalecimiento de la participación dentro de los planes de trabajo institucionales.

Compromisos en sostenibilidad 2025

Dimensión ambiental

UEN	COMPROMISO	META 2025	RESULTADO
Banco Popular	Mejorar el desempeño ambiental interno.	Disminución del 1 % en consumos.	Reducción de más del 1 % en el consumo de recursos.
Banco Popular	Obtener Galardones del Programa Bandera Azul Ecológica.	24 galardones	23 galardones.
Popular Fondos de Inversión	Obtener Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.	Galardón anual.	No se obtuvo el Galardón Bandera Azul. El PGAI alcanzó una calificación de 56,50 %, correspondiente a la categoría regular.
Popular Pensiones	Mantener la certificación de Carbono Neutralidad.	Renovar la certificación mediante verificación de GEI.	Obtención de la certificación de Carbono Neutralidad.
Popular Pensiones	Obtener Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.	Galardón anual.	Obtención del Galardón PBAE.
Popular Pensiones	Mantener la calificación de excelencia del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).	Alcanzar el 100 % de cumplimiento según el periodo evaluado por DIGECA.	Se logró la calificación de excelencia el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).

Compromisos en sostenibilidad 2025

Dimensión ambiental (continuación)

UEN	COMPROMISO	META 2025	RESULTADO
Popular Pensiones	Fortalecer la educación y sensibilización ambiental.	Ejecutar campañas, materiales audiovisuales y actividades ambientales.	Meta cumplida al 100 %. Se desarrollaron campañas de educación ambiental, materiales audiovisuales y actividades conmemorativas.
Popular Seguros	Fortalecer la gestión ambiental institucional (PGAI).	Obtener una calificación ≥ 90 % en la evaluación del PGAI.	Se obtuvo una calificación del 93 % en el PGAI 2024, logrando el Galardón de Excelencia Ambiental 2025.
Popular Seguros	Mitigar el impacto del cambio climático y gestionar las emisiones.	Elaborar y verificar el Inventario de GEI 2024 y mantener el carbono neutralidad.	Obtención del reconocimiento de carbono neutralidad conforme al Programa País Carbono Neutralidad 2.0.
Popular Seguros	Promover buenas prácticas ambientales y certificaciones.	Mantener el galardón de Bandera Azul Ecológica.	Obtención del Galardón Bandera Azul Ecológica 2024, categoría Cambio Climático, con estrellas plateada y verde.
Popular Valores	Cumplimiento del 95% del Plan Anual de Sostenibilidad.	95 % de cumplimiento.	Logro del 98,8 %.

Compromisos en sostenibilidad 2025

Dimensión económica

UEN	COMPROMISO	META 2025	RESULTADO
Banco Popular	Aumentar la colocación de productos financieros ambientales.	Incrementar un 2 % en la colocación.	Se alcanzó el 71 % de la meta.
Popular Seguros	Integrar la sostenibilidad en la gestión y planificación institucional.	Incorporar criterios ASG en la gestión estratégica y operativa.	Se integraron criterios ASG en la planificación, fortaleciendo la eficiencia operativa, continuidad del negocio y gestión de riesgos.
Popular Valores	Obtener una utilidad neta proyectada de ₡3 335,6 millones.	100 %.	Logro del 111.63 %.

Dimensión social

UEN	COMPROMISO	META 2025	RESULTADO
Banco Popular	Implementar el plan acción de género.	Realizar 100 % del plan de trabajo.	100 % de cumplimiento.
Banco Popular	Capacitar y sensibilizar en educación financiera a grupos de interés.	15 000 personas.	Más de 26 000 personas.

Compromisos en sostenibilidad 2025

Dimensión social (continuación)

UEN	COMPROMISO	META 2025	RESULTADO
Banco Popular	Crear o rediseñar productos o programas financieros sociales sostenibles.	Creación o rediseño de 3 productos.	Se crearon 2 productos.
Popular Fondos de Inversión	Capacitar y sensibilizar en educación financiera a grupos de interés.	500 personas capacitadas.	Se logró capacitar a 696 personas.
Popular Pensiones	Ejecutar la estrategia anual de educación financiera.	Cumplir el 100 % de las acciones.	Meta cumplida al 100 %.
Popular Pensiones	Implementar el Plan Anual de Capacitación y Sensibilización en Sostenibilidad.	Ejecutar el 100 % de las iniciativas definidas.	Meta cumplida al 100 %.
Popular Seguros	Impulsar la educación financiera y la inclusión social.	Impactar al menos a 1 000 personas en educación financiera.	Se impactó a 2 017 personas, alcanzando un 201,7 % de cumplimiento de la meta anual.
Popular Seguros	Fortalecer la cultura organizacional en sostenibilidad.	Ejecutar acciones de sensibilización interna en sostenibilidad.	100 % de cumplimiento.

Compromisos en sostenibilidad 2025

Dimensión social (continuación)

UEN	COMPROMISO	META 2025	RESULTADO
Popular Valores	Atención de personas en el Programa de Educación Financiera.	100 personas.	1127 personas alcanzadas.

Dimensión gobernanza

UEN	COMPROMISO	META 2025	RESULTADO
Banco Popular	Mejorar el índice de efectividad de gobernanza.	>= 90.	98,3 %.
Banco Popular	Implementar el cronograma de trabajo del SARAS.	100 % de cumplimiento del plan de trabajo.	100 % de cumplimiento.
Banco Popular	Efectuar análisis de doble materialidad.	Realizar análisis de doble materialidad.	Entregable con análisis de doble materialidad.
Banco Popular	Actualizar estrategia de sostenibilidad.	Estrategia actualizada y presentada.	Entregable con estrategia actualizada.

Compromisos en sostenibilidad 2025

Dimensión gobernanza (continuación)

UEN	COMPROMISO	META 2025	RESULTADO
Popular Fondos de Inversión	Mejorar el índice de efectividad de gobernanza	100 % de las actividades definidas.	La calificación de los indicadores medidos en el índice de Gobernanza fue satisfactoria, con un resultado de 99,61 % al cierre del periodo.
Popular Pensiones	Mantener la certificación de Empresa Socialmente Responsable (INTE G35).	Obtener la certificación.	Se obtuvo la certificación Responsabilidad Social bajo la norma INTE G35.
Popular Pensiones	Fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en sostenibilidad.	Elaborar el Reporte de Sostenibilidad.	Meta cumplida al 100 %.
Popular Seguros	Fortalecer la gestión de riesgos ASG y climáticos.	Actualizar la matriz de riesgos ASG alineada a NIIF S1 y S2.	Se actualizó la matriz de riesgos ASG, en alineamiento con las Normas NIIF S1 y S2.

Popular Digital Para el periodo reportado 2025, Popular Digital no cuenta aún con metas o compromisos específicos en materia de sostenibilidad formalmente establecidos. No obstante, la entidad continúa avanzando en el fortalecimiento de su gestión y en la identificación de oportunidades que permitan integrar progresivamente criterios de sostenibilidad en su operación y estrategia institucional.

Metas 2026

Dimensión social

- ◆ Implementación del Plan de acción de género.
- ◆ Aumentar la colocación de productos que promueven el bienestar social en los segmentos empresarial y vivienda.
- ◆ Capacitar y/o sensibilizar en educación financiera a clientes y otros grupos de interés.

Dimensión gobernanza

- ◆ Mejorar el índice de efectividad de gobernanza.
- ◆ Ejecutar el cronograma de trabajo definido para la implementación de las normas NIIF S1 y S2.

Dimensión ambiental

- ◆ Mejorar el desempeño ambiental interno.
- ◆ Aumentar la colocación de productos financieros ambientales.
- ◆ Evaluar la exposición a riesgos climáticos de la cartera empresarial.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En línea con su estrategia de sostenibilidad, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante acciones e iniciativas alineadas a cuatro focos estratégicos, orientados a generar valor económico, social y ambiental para sus partes interesadas y la sociedad en general.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Gobernanza de la sostenibilidad



Meta 12.6: Alentar a las empresas (...) a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.



Meta 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

Foco Bienestar Social



1.4 Para 2030, asegurar que todas las personas tengan acceso a servicios financieros apropiados, incluidos el micro financiamiento.



5.A: Empezar reformas para dar a las mujeres los mismos derechos a recursos económicos, acceso a la propiedad, servicios financieros y tecnología.



10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.

Capital natural y estrategia climática



Meta 9.4: Modernizar infraestructuras y reconvertir industrias para hacerlas sostenibles, aumentando la eficiencia en el uso de los recursos y adoptando tecnologías limpias.



Meta 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

Meta 13.3: Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional sobre mitigación del cambio climático.

Foco Negocios Sostenibles



Meta 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Meta 9.3: Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, en particular en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos los créditos asequibles.



Meta 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

Alianzas de sostenibilidad

Las alianzas estratégicas constituyen un elemento fundamental para fortalecer la gestión sostenible del CFBPDC, al permitir ampliar el alcance y el impacto de las iniciativas económicas, sociales y ambientales desarrolladas por el Conglomerado. Mediante el trabajo colaborativo con entidades públicas, organizaciones sociales, sector académico, aliados estratégicos y otros actores clave, se promueve el intercambio de conocimientos, capacidades y recursos que contribuyen a generar soluciones integrales y sostenibles para las diferentes poblaciones atendidas.

vAsimismo, estas alianzas facilitan la optimización de recursos, el fortalecimiento de la inclusión financiera, el desarrollo territorial y la implementación de iniciativas alineadas con los principios ASG y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De esta manera, el Conglomerado fortalece su capacidad institucional, consolida la confianza de sus partes interesadas y reafirma su rol como aliado estratégico del desarrollo económico y social del país.



Alianzas de sostenibilidad

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SU RELACIÓN CON EL CONGLOMERADO
VISA	Plataforma de educación financiera para las personas clientes y otros grupos de interés.
Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)	Facilitador de contenidos de educación financiera para segmentos mipymes. Instrumento financiero y no financiero creado para las mipymes en la Ley 8262, Ley de Fortalecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa.
Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD)	Apoyo financiero para el financiamiento a la mujer y apoyo técnico para el fortalecimiento de las capacidades del Banco para una mejor gestión en materia de género y sostenibilidad.
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica	Participación activa en el Foro Interbancario de Sostenibilidad y en el Foro de Inclusión y Educación Financiera, espacios en los que se impulsan las buenas prácticas de sostenibilidad en el sector financiero en el marco del Protocolo de Sostenibilidad del Sector Financiero.
Asociación Bancaria Costarricense (ABC)	Participación en iniciativas en materia social y ambiental que promueven la sostenibilidad.
Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)	Permite al Banco Popular actuar como entidad autorizada para la gestión y administración de programas de vivienda social, mediante esquemas combinados de crédito y bono, dirigidos a poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Alianzas de sostenibilidad

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SU RELACIÓN CON EL CONGLOMERADO
SAGICOR	Se enfoca en el desarrollo de soluciones financieras y de protección con enfoque de género, integrando productos de aseguramiento al portafolio de la Banca Social.
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)	Implementación de la estrategia BRETE, para promover la inclusión financiera, laboral y social de poblaciones jóvenes. Se acompaña los procesos de empleabilidad y formación impulsados por el MTSS mediante el acceso al sistema financiero formal.
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	Carta de entendimiento con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) orientada a fortalecer las capacidades productivas y financieras de empresarios y emprendedores del sector turístico, mediante acciones conjuntas de capacitación, acompañamiento e inclusión financiera.
BICSA Leasing	Instancia interna de apoyo técnico y seguimiento a las acciones ambientales del Plan Anual de Sostenibilidad.
Corporación de Supermercados Unidos (Walmart)	Estrategia de expansión del Banco a través de aliados comerciales, implementando el modelo de corresponsales no bancarios. Incluye la activación de Walmart como corresponsal no bancario y la instalación de cajeros automáticos.
COSEVI	Ofrece una opción a nuestra clientela mediante el servicio de recaudación sin intermediarios, logrando mejorar los ingresos por servicio.

Alianzas de sostenibilidad

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SU RELACIÓN CON EL CONGLOMERADO
Fundación Parque La Libertad	Fortalecimiento de capacidades empresariales, promoción de inclusión financiera.
Programa Ciudadano de Oro	Promoción de hábitos financieros responsables e inclusión social.
Municipalidad de Belén	Permite el desarrollo de espacios de capacitación para el personal de Popular Pensiones, fortaleciendo sus competencias técnicas y profesionales.
Universidad Hispanoamericana	Convenio de cooperación con la academia para el desarrollo de investigación, formación y fortalecimiento institucional, con impacto en el desarrollo económico y humano del país.
Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental (DIGECA) – MINAE	Coordinación para la implementación y evaluación del PGAI y reconocimiento ambiental.
INTECO	Verificación externa de inventarios de GEI y reconocimiento de carbono neutralidad conforme al Programa País Carbono Neutralidad 2.0.
Ministerio de Educación Pública (MEP)	Articulación para el desarrollo de acciones de educación financiera y sostenibilidad.



06

DIMENSIÓN AMBIENTAL

La dimensión ambiental constituye un eje transversal en la gestión sostenible del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, orientado a promover una operación más eficiente, responsable y consciente de sus impactos sobre el entorno. A través de la implementación de iniciativas ambientales, la optimización en el uso de recursos y el fortalecimiento de una cultura organizacional enfocada en la sostenibilidad, el Conglomerado impulsa acciones alineadas con sus compromisos ASG y con la generación de valor sostenible para sus partes interesadas y el país.

El desempeño ambiental interno del Banco Popular se gestiona mediante la implementación del PGAI, en cumplimiento del Reglamento para la elaboración de programas de gestión ambiental institucional en el sector público de Costa Rica, establecido mediante el Decreto Ejecutivo n.º 36499. A través de este programa, la organización identifica sus principales impactos ambientales, establece medidas de mitigación y promueve la mejora continua en el uso eficiente de los recursos y la reducción de consumos ambientales.

Como parte de esta gestión, el Banco impulsa la adopción de buenas prácticas ambientales y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad, contribuyendo al cumplimiento de su Índice de Sostenibilidad y otros compromisos institucionales en materia ASG. Complementariamente, participa en iniciativas voluntarias como el Programa Bandera Azul Ecológica, reafirmando su compromiso con la gestión ambiental responsable.

†El cambio climático representa uno de los principales desafíos globales debido a sus impactos sobre la economía, la sociedad y el ambiente. Para el sector financiero, su adecuada gestión resulta fundamental para fortalecer la resiliencia institucional, gestionar riesgos emergentes y promover un desarrollo sostenible de largo plazo.

En el CFBPDC, este compromiso se materializa mediante la implementación de iniciativas y programas orientados a la gestión ambiental interna, entre ellos el PGAI, el PBAE y las acciones vinculadas al Programa País Carbono Neutralidad. Estas iniciativas promueven la eficiencia en el uso de los recursos, la reducción de emisiones y el fortalecimiento de una cultura organizacional ambientalmente responsable.

De manera complementaria, el Conglomerado impulsa el desarrollo de negocios sostenibles y soluciones financieras alineadas con una economía baja en carbono, contribuyendo a la transición hacia modelos productivos más sostenibles y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Gestión ambiental interna

La gestión ambiental del Conglomerado es coordinada por la Unidad de Sostenibilidad Corporativa, en conjunto con los equipos de sostenibilidad de las distintas sociedades anónimas del Conglomerado. Esta gestión se enfoca en el uso eficiente y responsable de los recursos, mediante la implementación del PGAI, la participación en el Programa Bandera Azul Ecológica y la medición de la huella de carbono a través del Programa País Carbono Neutralidad 2.0, liderado por la Dirección de Cambio Climático. Como resultado de estos esfuerzos, algunas unidades estratégicas han obtenido el reconocimiento de Carbono Neutralidad.

Adicionalmente, el Conglomerado cuenta con una Política de Gestión Ambiental orientada a fortalecer la sensibilización y capacitación de las personas colaboradoras en materia ambiental, promover el consumo responsable de recursos y fomentar la incorporación de criterios ambientales en la gestión institucional. Esta política también impulsa el análisis de riesgos ambientales, el desarrollo de productos financieros verdes, el apoyo a proyectos sostenibles y la promoción de tecnologías limpias, así como la transparencia y rendición de cuentas en temas ambientales.

Charlas de educación ambiental		
Cantidad	Participantes	Horas
81	1 588	71

Programa Gestión Ambiental Institucional

En cumplimiento del Reglamento para la elaboración de programas de gestión ambiental institucional en el sector público de Costa Rica (Decreto Ejecutivo n.º 36499), el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal implementa el PGAI como parte de su estrategia de sostenibilidad y gestión ambiental responsable.

Como parte de este programa, la Unidad de Sostenibilidad Corporativa, en conjunto con la Dirección de Soporte Administrativo, realiza el monitoreo periódico del consumo de recursos naturales y la generación de residuos sólidos, promoviendo acciones orientadas al uso eficiente de estos recursos. La información recopilada se consolida en una plataforma interna que facilita el seguimiento continuo del desempeño ambiental, fortalece la toma de decisiones y contribuye a la identificación de oportunidades de mejora en la gestión ambiental del Conglomerado.

Calificaciones PGAI

A continuación, se presentan las calificaciones obtenidas por el Conglomerado en el PGAI, correspondientes al periodo 2024 y cuyos resultados fueron emitidos en 2025.



En el Banco Popular y Popular Pensiones se destaca el esfuerzo sostenido en la implementación de iniciativas de sensibilización ambiental, tanto a nivel interno como en articulación con actores externos, así como el compromiso de las comisiones responsables con la sistematización de procesos, el seguimiento periódico de indicadores y el fortalecimiento de una gestión ambiental alineada con los objetivos institucionales. Por su parte, Popular Seguros se posiciona en la franja verde gracias a la adecuada ejecución de acciones ambientales, el monitoreo de indicadores y la promoción de buenas prácticas y sensibilización del personal.

En el caso de Popular Fondos de Inversión se refleja una gestión ambiental regular, tiene avances importantes en la implementación de acciones de sensibilización y registro de consumos; sin embargo, debe fortalecer acciones para lograr un mejor desempeño. Por su parte, Popular Valores presentó el reporte posterior a la fecha límite establecida, por lo que no fue sujeto a evaluación. Asimismo, Popular Digital no forma parte del proceso de evaluación al ubicarse en el edificio CTI.

Resultado de indicadores ambientales del PGAI

Energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica del Conglomerado se gestiona mediante el PGAI y el PBAE, los cuales establecen objetivos y metas para promover el uso eficiente de este recurso. Las dependencias o áreas responsables realizan el registro y seguimiento mensual del consumo energético, información que se reporta a los comités locales y a las herramientas de control ambiental institucional. Asimismo, se implementan proyectos orientados a la reducción de emisiones y al ahorro energético, mediante acciones como el cambio de luminarias y la atención de consumos anómalos identificados durante el periodo.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD (kWh)			
Oficina	2024	2025	% Variación
Banco Popular	12 691 699,33	8 939 253,85	-29,57 %
Popular Fondos de Inversión	61 195	58 932	-3,70 %
Popular Pensiones	368 520	306 080	-17 %
Popular Seguros	92 130	75 020	- 18,6 %
Popular Valores	95 774	97 542	1,8 %

*Popular Digital se encuentra incluido en el edificio CTI por esa razón no se incluye en esta tabla.

Las disminuciones corresponden a la implementación y fortalecimiento de buenas prácticas de eficiencia energética y a la modalidad híbrida de teletrabajo del personal. El único incremento se generó por la necesidad de crecimiento del negocio en Popular Valores, procesos de inducción presencial y primer mes de trabajo en las oficinas.

Acciones para la gestión y el consumo eficiente de electricidad

- ✓ Optimización del uso de equipos tecnológicos.
- ✓ Promoción de buenas prácticas de eficiencia energética.
- ✓ Colocación de calcomanías para fomentar el consumo eficiente de electricidad.
- ✓ Sustitución de iluminación convencional por tecnología LED.
- ✓ Difusión de comunicados internos para sensibilizar al personal sobre el uso eficiente de la energía eléctrica.
- ✓ Configuración de equipos de cómputo en modo ahorro de energía.
- ✓ Monitoreo y seguimiento del indicador de consumo de electricidad.
- ✓ Desarrollo de charlas de sensibilización dirigidas al personal.
- ✓ Uso de los aires acondicionados a una temperatura de 24 °C.

Combustible

El consumo de combustibles se gestiona mediante el PGAI y el PBAE, los cuales establecen

controles y metas para el uso eficiente de este recurso. Las diferentes dependencias o áreas encargadas realizan el registro y seguimiento mensual del consumo asociado a vehículos institucionales, motocicletas de mensajería y planta eléctrica. Asimismo, se mantiene un control periódico del consumo, kilometraje y facturación, con el fin de promover una gestión eficiente y reducir los impactos ambientales asociados.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES (LITROS)				
UEN		2024	2025	% Variación
Banco Popular	Diésel	98 721	193 485,8	95,99 %
	Gasolina	15 687	19 158	22,13 %
Popular Fondos de Inversión	Diésel	NA	NA	NA
	Gasolina	551,03	1047,4	90,08 %
Popular Pensiones	Diésel	5 479,66	6 614,08	18 %
	Gasolina	3 873,57	3 884,41	1 %
Popular Seguros	Diésel	34	0	100 %
	Gasolina	NA	NA	NA
Popular Valores	Diésel	NA	NA	NA
	Gasolina	1 118,68	1274,5	13,9 %

*Popular Digital se encuentra incluido en el edificio CTI por esa razón no se incluye en esta tabla.

Las variaciones en el consumo de combustibles responden principalmente al mayor uso de vehículos institucionales para actividades comerciales, visitas a la clientela y giras de ventas, así como a recargas asociadas al mantenimiento de plantas eléctricas.

Por otro lado, la disminución en el consumo de diésel en Popular Seguros se relaciona con la no utilización de la planta eléctrica durante el 2025, debido a la ausencia de interrupciones en el suministro eléctrico, considerando que este combustible se utiliza exclusivamente como fuente de respaldo.

Acciones para la gestión eficiente del consumo de combustibles fósiles

- ✓ Desarrollo de charlas y campañas internas sobre movilidad sostenible, movilidad eléctrica y conducción eficiente, mediante la Universidad Corporativa y el Boletín Corporativo.
- ✓ Implementación de iniciativas de movilidad sostenible, como el *carpooling*, la adquisición de vehículos híbridos y la instalación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos.
- ✓ Optimización de rutas de viaje y uso de sistemas de georreferenciación para mejorar la eficiencia operativa.
- ✓ Ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos institucionales para promover un consumo eficiente de combustible.
- ✓ Uso restringido de la planta eléctrica únicamente en situaciones de emergencia y gestión preventiva del suministro eléctrico.
- ✓ Seguimiento y control del consumo de combustibles en el marco del PGAI.

Agua

El consumo de agua del Conglomerado se gestiona mediante el PGAI y el PBAE, los cuales establecen objetivos, metas y mecanismos de control para promover el uso eficiente del recurso hídrico. Las diferentes dependencias y áreas encargadas realizan el registro y seguimiento mensual del consumo, con el fin de identificar variaciones, prevenir fugas y fortalecer la gestión ambiental.

En los casos donde no se cuenta con medidores individuales, como en algunas filiales ubicadas en condominios, la información de consumo se obtiene a partir de los registros generales suministrados por la administración del inmueble.

CONSUMO DE AGUA (m³)			
UEN	2024	2025	% Variación
Banco Popular	71 350,23	44 828	-37,17 %
Popular Fondos de Inversión	369,53	726,25	96,53 %
Popular Pensiones	675	1041	35 %
Popular Seguros	168,75	155,5	7,9 %

*Popular Valores no cuenta con medidores de agua, por esa razón no presenta datos y Popular Digital se encuentra incluido en el edificio CTI y por lo tanto no se incluye en esta tabla.

Las variaciones en el consumo de agua durante el periodo responden principalmente a cambios en la ocupación de oficinas, el incremento de personal y la afluencia de personas usuarias en sedes con plataformas de atención al cliente. Asimismo, en algunos edificios el consumo reportado corresponde a distribuciones proporcionales del consumo total del

inmueble, por lo que las variaciones pueden obedecer a factores externos a la operación directa del Conglomerado.

Por otra parte, se registraron reducciones asociadas a la implementación de grifería eficiente, el fortalecimiento de campañas de sensibilización sobre uso racional del agua, la atención oportuna de fugas, la modalidad híbrida de trabajo y el seguimiento periódico del consumo en el marco del PGAI. Estas acciones han contribuido a mejorar la eficiencia en la gestión del recurso hídrico y a mantener reducciones significativas respecto a la línea base institucional.

Acciones para la gestión eficiente del consumo de agua

- ✓ Atención oportuna de fugas, mantenimiento preventivo de tuberías y monitoreo constante de las redes de agua para asegurar su funcionamiento eficiente.
- ✓ Implementación de dispositivos ahorradores, como grifería eficiente con sistema de cierre automático (tipo *push*), lavamanos con cierre automático e inodoros de bajo consumo.
- ✓ Seguimiento periódico y control del indicador de consumo de agua en el marco del PGAI.
- ✓ Desarrollo de campañas de sensibilización, rotulación y comunicados internos para promover el uso racional del agua y hábitos de ahorro.
- ✓ Impartición de charlas y materiales educativos sobre gestión del recurso hídrico y aguas residuales mediante la Universidad Corporativa.
- ✓ Aplicación de modalidades de trabajo híbrido y uso de productos biodegradables que contribuyen a reducir el consumo de agua en las instalaciones.

Papel

El consumo de papel del Conglomerado se gestiona mediante el PGAI y el PBAE, los cuales promueven metas de reducción y el uso eficiente de este recurso. Las dependencias o áreas responsables realizan el seguimiento periódico del consumo y mantiene registros históricos para su control y monitoreo.

CONSUMO DE RESMAS DE PAPEL			
UEN	2024	2025	% Variación
Banco Popular	37 267	30 285	-18,74 %
Popular Fondos de Inversión	12	23,07	92,25 %
Popular Pensiones	412	445	8 %
Popular Seguros	62	50	-19,4 %
Popular Valores	34,6	9	-74,0 %

*Popular Digital se encuentra incluido en el edificio CTI por esa razón no se incluye en esta tabla.

Las reducciones registradas se deben a la implementación de almohadillas electrónicas para firmas, además de la implementación y fortalecimiento de acciones de eficiencia en el uso de papel, tales como la priorización de documentos digitales, la reducción de impresiones, la impresión a doble cara y la sensibilización al personal. Los incrementos se dan por la impresión de copias a personas clientes que no cuentan con firma digital, además de la impresión de reportes que se requieren en formato físico.

Acciones para la gestión eficiente del consumo de papel

- ✓ Promoción de la reducción del consumo de papel mediante la digitalización de procesos, impresión a doble cara, reutilización de hojas y uso de firma digital.
- ✓ Implementación de controles y herramientas tecnológicas para disminuir impresiones, incluyendo mejoras en el gestor documental y automatización de procesos.
- ✓ Uso de papel certificado de fuentes sostenibles y campañas de sensibilización para fomentar el consumo responsable de este recurso.

Residuos

La gestión de residuos en el CFBPDC se realiza mediante el PGAI y el PBAE, los cuales promueven la reducción, separación, clasificación y disposición adecuada de los residuos valorizables, ordinarios, especiales y peligrosos.

Las dependencias responsables llevan un control mensual de la generación de residuos y dan seguimiento a los indicadores ambientales reportados a los comités locales y herramientas de gestión institucional.

Asimismo, la organización cuenta con estaciones de separación, registros periódicos de pesaje y almacenamiento temporal conforme a la normativa vigente, además de la entrega de residuos a gestores autorizados que garantizan su adecuada disposición final y valorización.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Generación de residuos (kg)

Banco Popular

Tipo de residuo	2024	2025	% Variación
Reciclaje	46 382	51 847	11,78 %
Especiales	33 049	54 449,71	64,75 %
Relleno sanitario	154 052	118 812	-22,88 %
Otro	521	116	-77,74 %

Total	234 004	225 224,71	-3,75 %
-------	---------	------------	---------

Popular Fondos de Inversión:

Tipo de residuo	2024	2025	% Variación
Reciclaje	69,1	75,3	8,97
Especiales	0	32,4	NA
Relleno sanitario	1050	270	-74 %
Otro	185	0	-100 %

Total	1 304,1	377,7	-71,04 %
-------	---------	-------	----------

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Generación de residuos (kg)

Popular Pensiones:

Tipo de residuo	2024	2025	% Variación
Reciclaje	886,56	635,6	-29 %
Especiales	796,5	0	-100 %
Relleno sanitario	1 335,02	2 862,19	541 %
Otro	0	0	0
Total	3 018,08	3 497,79	15,89

Popular Seguros:

Tipo de residuo	2024	2025	% Variación
Reciclaje	263,74	177,42	-32,7 %
Especiales	0	0	0
Relleno sanitario	1 180	1 079,18	-8,5 %
Otro	0	0	0
Total	1 443,74	1 256,6	-13 %

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Generación de residuos (kg)

Popular Valores

Tipo de residuo	2024	2025	% Variación
Reciclaje	378,18	340	-10,1 %
Especiales	0	0	0
Relleno sanitario	329,4	650,35	97,4 %
Otro	0	0	0
Total	707,58	990,35	39,96 %

* Popular Digital se encuentra incluido en el edificio CTI por esa razón no se incluye en esta tabla.

Acciones para la gestión eficiente de los residuos

- ✓ Reducción en la generación de residuos debido al cierre y optimización de oficinas.
- ✓ Menor generación de residuos ordinarios gracias a la modalidad híbrida de trabajo y la reducción de la presencialidad.
- ✓ Fortalecimiento de las buenas prácticas de separación en la fuente y valorización de residuos, evitando el envío de materiales aprovechables a relleno sanitario.
- ✓ Implementación de acciones de reducción en la fuente y mayor sensibilización del personal en gestión integral de residuos, en el marco del PGAI.
- ✓ Menor recepción y descarte de materiales provenientes del personal.
- ✓ Optimización en el consumo de materiales y mejora en la gestión integral de residuos, contribuyendo a la reducción total de residuos generados.

Con las campañas de reciclaje se logró recolectar 7 928 kg de materiales valorizables, 13 882 cajas por caducidad, generando una reducción de \$21 000 en la facturación de servicios documentales.

Programa Bandera Azul Ecológica

El PBAE representa una herramienta estratégica para fortalecer la gestión ambiental y la mejora continua en el Conglomerado. Desde su incorporación al programa en 2018, la organización ha impulsado acciones orientadas al uso eficiente de recursos como el agua, la energía y el papel, así como la gestión adecuada de los residuos, contribuyendo a la reducción de impactos ambientales y al fortalecimiento de la cultura de sostenibilidad en sus operaciones.

Asimismo, el programa ha permitido promover procesos permanentes de educación ambiental, la participación de las personas colaboradoras y el desarrollo de iniciativas de voluntariado con impacto positivo en distintas comunidades del país.

La participación en el PBAE genera beneficios ambientales, sociales y de gestión, entre ellos la mejora en la eficiencia operativa, la reducción de emisiones y residuos, el fortalecimiento de acciones de mitigación y adaptación al cambio climático, así como la sensibilización y compromiso del personal con la sostenibilidad. Adicionalmente, contribuye al seguimiento de indicadores ambientales, al orden y sistematización de procesos internos, al alineamiento con políticas nacionales de cambio climático y al fortalecimiento de la reputación e imagen institucional ante las partes interesadas.

En 2025, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal fue reconocido con 26 galardones del Programa Bandera Azul Ecológica por su gestión ambiental durante 2024. Para el periodo 2025, 24 sedes del Banco y las 4 sociedades anónimas participan activamente en el programa, cuyos resultados se conocerán en 2026.



DIMENSIÓN AMBIENTAL

Galardones obtenidos en el 2024

Oficinas administrativas La Uruca	4 estrellas blancas	1 estrella verde	1 estrella anaranjada	BP Total Puriscal	2 estrellas blancas	BP Total Pérez Zeledón	2 estrellas blancas
BP Total Catedral	4 estrellas blancas	1 estrella plateada		BP Total Nicoya	2 estrellas blancas	BP Total Moravia	2 estrellas blancas
BP Total Liberia	3 estrellas blancas	1 estrella verde		BP Total Heredia	2 estrellas blancas	BP Total Grecia	2 estrellas blancas
BP Total Paseo Colón	2 estrellas blancas	1 estrella anaranjada		BP Total Ciudad Neilly	2 estrellas blancas	BP Total Cartago	2 estrellas blancas
BP Total Guápiles	2 estrellas blancas	1 estrella plateada		BP Total Cañas	2 estrellas blancas	BP Total Alajuela	2 estrellas blancas
BP Total Turrialba	2 estrellas blancas			BP Total San Ramón	1 estrellas blancas	BP Total Pavas	1 estrellas blancas
BP Total San Pedro	2 estrellas blancas						
BP Total Santa Cruz	2 estrellas blancas						
BP Total San Carlos	2 estrellas blancas						

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Galardones obtenidos en el 2024

BP Total Limón	 2 estrellas blancas	 1 estrella verde	
BP Total Multicentro Desamparados	 1 estrella blanca	 1 estrella anaranjada	
Popular Pensiones	 6 estrellas blancas	 1 estrella verde	 1 estrella plateada
Popular Seguros	 5 estrellas blancas	 1 estrella verde	 1 estrella plateada
Popular Valores	 6 estrellas blancas		



Alianzas y educación ambiental externa

Para el CFBPDC, las alianzas con instituciones públicas, privadas, académicas y organizaciones de la sociedad civil son fundamentales para fortalecer la gestión ambiental y ampliar el alcance de las iniciativas de sostenibilidad. Estos vínculos estratégicos permiten complementar capacidades, conocimientos técnicos y recursos, facilitando el desarrollo de proyectos colaborativos, la adopción de buenas prácticas y una respuesta más efectiva ante los desafíos ambientales.

De manera complementaria, la educación ambiental fortalece las competencias internas, promueve la sensibilización de las personas colaboradoras y fomenta la incorporación de criterios ambientales en la toma de decisiones y en las actividades diarias. La articulación entre alianzas estratégicas y procesos de formación genera impactos que trascienden el ámbito institucional, contribuyendo a la promoción de prácticas responsables, al cumplimiento de los compromisos de sostenibilidad y al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la creación de valor sostenible a largo plazo.

Organización aliada	Descripción	Principales logros
ASADA Naranjo	Donación de árboles	Donación de 100 árboles
ASADA El Rosario de Desamparados	Siembra de arboles	Siembra de 100 árboles
Finca San Cristóbal	Siembra de árboles	Reforestación de 256 árboles en la Finca San Cristobal, en la Rita de Pococí, para proteger mantos acuíferos de la zona
SINAC	Limpieza de sendero caribe, sección cráteres Parque Nacional Volcán Irazú	Limpieza de maleza del sendero Caribe Volcán Irazú, en un tramo amplio. Se contó con la guía de funcionarios del SINAC.
Proyecto UNAVENTURA	Campaña de Recolección de Tapas Plásticas	Recolección de 15,75 kg de tapas plásticas

Organización aliada	Descripción	Principales logros
Municipalidad de Hojancha	Jornada de limpieza de la cuenca alta del río Nosara	Recolección de 100 kg de residuos solidos
Centro de Atención Especial de Pitharia	Plantación de árboles.	40 árboles plantados
Escuela Lourdes, Pérez Zeledón	Donación de recipientes para la clasificación de residuos valorizables	Donación de 3 recipientes
ASADA de Carmen Lyra	Siembra de árboles en las nacientes La Mica, Tía Zorra y Tía Venada administradas por la ASADA de Carmen Lyra en Turrialba	Siembra de 50 árboles
ASADA de Calle Rodríguez	Siembra de árboles	Recuperación de espacios con la siembra de 100 árboles propios de la zona
UCR y Municipalidad de San Ramon	Recolección de residuos	Sin dato de residuos recolectados
Voluntariado Playa Cieneguita	Campaña de limpieza Playa Cieneguita	Limpieza de 2 kilómetros sobre la orilla de la playa, se recolectaron 930 kilos de residuos no valorizables

Organización aliada	Descripción	Principales logros
Escuela Río Tabaco, Santa Cruz, Guanacaste	Sembrando vida: jornada de reforestación	Siembra de 15 árboles
Municipalidad de Belén	Realizar espacios de capacitación para el personal de Popular Pensiones	Capacitaciones otorgadas por la Municipalidad de Belén, en temas obligatorios del Programa de Bandera Azul Ecológica
Ministerio de Educación Pública (MEP)	Articulación para el desarrollo de acciones de educación financiera y sostenibilidad.	Impacto social positivo, fortalecimiento de la educación financiera e inclusión.

Nombre aliado	Tema	Personas alcanzadas	Horas
Empresa Lady Lee	Concientizar sobre la importancia del ahorro y el uso eficiente de la energía eléctrica	15	1
Junta de Crédito Local	Tips de ahorro de energía en el hogar, promoción del PBAE	11	2

Nombre aliado	Tema	Personas alcanzadas	Horas
Comisión Ambiental de la Procuraduría General de la República de Costa Rica	Promoción del PBAE	6	1
Grupos de Guías y Scouts	Adaptación al cambio climático para la niñez y la juventud	8	1
Escuela Lourdes, Pérez Zeledón	Medio ambiente	Sin dato	1
Kínder Wonders, San Ramón	Manejo adecuado del agua y electricidad	Sin dato	1
Municipalidad de Belén	Aguas residuales Cambio climático Adaptación al cambio climático	150	5
Royevama	Aciertos y desafíos del reciclaje: experiencias de una empresa recicladora tras la implementación de la nueva legislación	73	2
DIGECA	- Aguas residuales - Eficiencia energética - Lineamientos para la presentación del informe anual de PGAI 2024 - Residuos sólidos y compostaje municipal - Soluciones basadas en la naturaleza	12 18 4 21 4	2 2 2 2 2

Carbono Neutralidad

Las sociedades anónimas Popular Valores, Popular Pensiones y Popular Seguros mantienen su reconocimiento de carbono neutralidad mediante su participación en el Programa País Carbono Neutralidad 2.0, fortaleciendo la gestión y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Cada unidad estratégica de negocio cuenta con equipos técnicos responsables de elaborar el inventario de emisiones, gestionar la información asociada a GEI y coordinar los procesos de verificación externa, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normativa nacional aplicable.

Por su parte, el Banco Popular continúa impulsando acciones orientadas a la medición, gestión y reducción de emisiones mediante la elaboración anual del inventario de GEI, la implementación de iniciativas de ecoeficiencia y su participación activa en programas como el PGAI y el PBAE. Estas acciones reflejan el compromiso del CFBPDC con la mitigación del cambio climático y el fortalecimiento de operaciones más sostenibles y resilientes.

EMISIONES CO ₂			
Banco Popular			
Emisiones	2024	2025	% Variación
Emisiones directas de GEI	NA	572,74	NA
Emisiones indirectas de GEI por importación de electricidad	NA	113,53	NA
Emisiones indirectas de GEI	NA	2 171,14	NA
Otro	NA	NA	NA
Total	NA	2 857,41	NA

EMISIONES CO ₂			
Popular Pensiones			
Emisiones	2024	2025	% Variación
Emisiones directas de GEI	18,75	23,61	21 %
Emisiones indirectas de GEI por importación de electricidad	18,78	32,39	42 %
Emisiones indirectas de GEI	150,26	7,51	-95 %
Otro	0	0	0
Total	187,79	63,51	-77 %

Popular Seguros			
Emisiones	2024	2025	% Variación
Emisiones directas de GEI	0,0045	0,0045	0 %
Emisiones indirectas de GEI por importación de electricidad	7,7615	11,7005	50,75 %
Emisiones indirectas de GEI	4,0031	4,0405	0,93 %
Otro	0	0	0
Total	11,7691	15,7456	33,79 %

EMISIONES CO2			
Popular Valores			
Emisiones	2024	2025	% Variación
Emisiones directas de GEI	8,7938	0,2867	-97 %
Emisiones indirectas de GEI por importación de electricidad	8,318	12,1633	46 %
Emisiones indirectas de GEI	3,2122	2,7613	-14 %
Otro	0	0,0575	0
Total	20,324	15,2685	-25 %

*Popular Fondos de Inversión y Popular Servicios Compartidos no cuentan con inventario en Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Las variaciones en las emisiones se asocian principalmente al consumo de combustibles, el retorno a la presencialidad y las emisiones derivadas del consumo de electricidad. Ante este contexto, el Conglomerado ha fortalecido sus acciones de gestión climática mediante la implementación de planes de reducción de emisiones más robustos, la incorporación de emisiones de alcance 3 en los inventarios de GEI, la ejecución de medidas de eficiencia energética, incluyendo la sustitución de luminarias por tecnologías más eficientes, así como la compensación de emisiones residuales mediante la adquisición de créditos de carbono.

Resumen de la gestión ambiental interna

Banco Popular y de Desarrollo Comunal:



Calificación 100,47 % de en el Programa Gestión Ambiental Institucional.



Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica en 23 oficinas.

Popular Fondos de Inversión:



Calificación de 56,50 % en el Programa Gestión Ambiental Institucional.



No obtuvo Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.

Popular Pensiones:



Calificación de 102,39 % en el Programa Gestión Ambiental Institucional.



Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.



Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus.

Popular Seguros:



Calificación 93 % de en el Programa Gestión Ambiental Institucional



Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica.



Reconocimiento Carbono Neutralidad.

Popular Valores:



Calificación de 0 % en el Programa Gestión Ambiental Institucional.



Galardón de Programa Bandera Azul Ecológica.



Reconocimiento Carbono Neutralidad Plus.

Negocios con enfoque ambiental

Durante el 2025, el Banco Popular formuló la Estrategia de Negocios de Productos Ambientales, orientada a fortalecer y diversificar la oferta de productos financieros sostenibles, impulsar la innovación y generar mayor valor ambiental y social en su cartera. Esta estrategia reconoce la necesidad de potenciar los productos ambientales existentes y consolidar un enfoque de negocios alineado con la sostenibilidad y la transición hacia una economía más resiliente y baja en carbono.

De manera complementaria, la Estrategia de Sostenibilidad incorpora el eje de negocios sostenibles, mediante el cual se busca orientar la actividad financiera hacia la generación de impactos positivos en el ambiente. Entre las principales líneas de acción destacan la priorización de sectores y proyectos sostenibles, la incorporación de criterios ambientales en los procesos de análisis crediticio y de inversión, el fortalecimiento y actualización de productos financieros, la sensibilización del personal en temas de sostenibilidad, la categorización de la cartera sostenible y la identificación de mecanismos de fondeo con condiciones favorables para impulsar iniciativas ambientales.

A continuación, se indica la oferta de productos para entidades jurídicas, personas físicas y familias que desarrollen proyectos que atienden o tienen un impacto ambiental positivo:

Cuenta verde: es una cuenta de ahorros transaccional que tiene relacionada una tarjeta de débito con diseño relacionado con el ambiente. Sus fondos están enfocados en el cuidado del ambiente, la disminución de la huella de carbono y la reforestación.

Vehículo ecoamigable y eléctrico: producto dirigido al financiamiento con condiciones especiales a las personas clientes que adquieran un vehículo ecoamigable o eléctrico.

Eco crédito: financiamiento para la compra de productos o equipos amigables con el ambiente, la garantía puede ser pagará con o sin fiadores o bien garantía hipotecaria.

Vivienda ecológica: Financiamiento para la compra, construcción o remodelación de viviendas con materiales amigables con el ambiente que cumplen con estándares de eficiencia energética y sostenibilidad, donde se reduce el impacto ambiental y se ahorra en el consumo de recursos.

Crédito de gestión ambiental: financiamiento para micro, pequeña y mediana empresa con planes de inversión enfocados principalmente en manejo de recursos hídricos, manejo y disposición de residuos sólidos y/o sustancias tóxicas, generación de energías limpias, eficiencia energética, disminución de emisiones de carbono, conservación y mejora ambiental, compra e instalación de paneles solares, entre otros planes de inversión en favor del ambiente.

Programa ganadería sostenible: Financiamiento para personas físicas y jurídicas dedicadas a la ganadería, que incorporen dentro de su unidad productiva medidas de mitigación, adaptación y prevención del riesgo al cambio climático.

Crédito agrocadenas productivas: Crédito para personas físicas con actividad empresarial y personas jurídicas de los segmentos de micro, pequeña y mediana empresa con actividades vinculadas directamente al sector agropecuario.

Crédito comercial institucional corporativo: créditos otorgados con connotación ambiental.

Crédito sector acueductos rurales: créditos para el sector de ASADAS.



A continuación, se presentan los principales resultados de los negocios con enfoque ambiental, segmentados por colocación y saldo.

Producto	Colocación	Cantidad de operaciones
Vehículo ecoamigable y eléctrico	₡9 651 001 139,00	781
Ecocrédito	₡92 813 000,00	16
Vivienda ecológica	₡0,00	0
Crédito gestión ambiental	₡29 000 000,00	1
Programa ganadería sostenible	₡330 000 000,00	4
Crédito agrocadenas productivas	₡1 620 175 000,00	82
Crédito comercial institucional corporativo	₡0,00	0
Total	₡11 722 989 139,00	884

Producto	Saldo	Cantidad de operaciones
Vehículo ecoamigable y eléctrico	₡8 864 617 987,00	781
Ecocrédito	₡78 238 185,00	16
Vivienda ecológica	₡0,00	0
Crédito gestión ambiental	₡28 478 412,00	1
Programa Ganadería Sostenible	₡324 398 675,00	4
Crédito agrocadenas productivas	₡1 517 180 464,49	82
Crédito comercial institucional corporativo	₡0,00	0
Total	₡10 812 913 723,49	884

Colocación	Producto	Saldo	Cantidad de operaciones
	Cuenta verde	₡580 578 651,94	2 649

Logros en negocios ambientales

Durante 2025, el Banco Popular consolidó avances relevantes en materia de negocios sostenibles y finanzas ambientales. Entre los principales logros destaca su participación en el piloto de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica (TFS-CR), proceso que permitió identificar buenas prácticas, oportunidades de mejora y recomendaciones asociadas a la gestión técnica y operativa de créditos, la estrategia de sostenibilidad y la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Asimismo, se elaboró la Estrategia de Negocios de Productos Ambientales, orientada a fortalecer y diversificar la oferta de productos financieros sostenibles.

En materia de financiamiento verde, el Banco colocó ₡11 722 989 139 mediante 884 operaciones de crédito con enfoque ambiental, incluyendo líneas como vehículo ecoamigable y eléctrico, ecocrédito, crédito para gestión ambiental, programa de ganadería sostenible y crédito para agrocadenas productivas. Adicionalmente, se registraron avances en la implementación del SARAS, fortaleciendo la incorporación de criterios ASG en la gestión financiera y crediticia de la organización.

Bonos verdes

Un bono verde es un instrumento de deuda diseñado para obtener capital con el propósito exclusivo de financiar o refinanciar, ya sea parcial o totalmente, “proyectos verdes”. Estos proyectos pueden ser tanto nuevos como existentes y están destinados a tener un impacto positivo en el medio ambiente. Los bonos verdes pueden ser emitidos por diversas entidades, incluyendo gobiernos, bancos multilaterales, bancos comerciales, entidades gubernamentales, empresas privadas e incluso las carteras de crédito enfocadas en proyectos verdes. En el caso de nuestro Banco, hemos utilizado bonos verdes para refinanciar proyectos que ofrecen beneficios ambientales específicos, contribuyendo a la mitigación y adaptación al cambio climático, así como a abordar otras problemáticas ambientales.

En mayo de 2021, el Banco realizó la emisión del bono verde BP010 (ISIN CRBPDC0V7859) por un monto de ₡50 000 millones, con un plazo de cinco años y vencimiento en 2026, como parte de su compromiso con el financiamiento de iniciativas que generan beneficios ambientales y contribuyen a la transición hacia una economía más sostenible.

Bonos verdes		
Principal	Saldo	Operaciones
₡121 962,71 millones	₡104 609,30 millones	8

Al cierre de 2025, el Banco mantiene ocho proyectos vigentes financiados mediante este instrumento, orientados principalmente al desarrollo de infraestructura para producción de energía limpia, eficiencia energética y sustitución de luminarias por tecnologías más eficientes. Asimismo, Moody’s Local Costa Rica efectuó la verificación externa de la serie BP010 del Programa de Emisión de Bonos en Colones BPDC 2020, concluyendo que la emisión se mantiene alineada con los cuatro componentes principales de los Principios de Bonos Verdes.

Principales resultados

Durante 2025, la entidad mantuvo la alineación de su emisión con los cuatro componentes fundamentales de los Principios de Bonos Verdes, conforme a la evaluación y calificación emitida mediante opinión externa especializada. Como parte del seguimiento a los bonos verdes, se elaboró el informe de indicadores ambientales y se atendieron los requerimientos asociados al proceso de opinión externa, permitiendo mantener una calificación favorable y la alineación de la emisión con los Principios de Bonos Verdes.



07

DIMENSIÓN SOCIAL



Nuestra Banca de Desarrollo Social

La Banca Social del Banco Popular y de Desarrollo Comunal gestiona la inclusión financiera como un eje estratégico transversal, orientado a garantizar el acceso equitativo y sostenible a productos y servicios financieros y no financieros para poblaciones con mayores barreras de acceso al sistema financiero formal, contribuyendo al desarrollo económico, social y territorial del país.

1. Enfoque estratégico y modelo de gestión

La Banca Social opera bajo un modelo de doble balance, que integra la rentabilidad financiera con la generación de impacto social y ambiental. La inclusión financiera forma parte del Plan Estratégico Institucional y de las iniciativas de transformación digital, permitiendo ampliar la cobertura, mejorar la experiencia del cliente y reducir barreras operativas y geográficas.

Este enfoque prioriza la atención de poblaciones en condición de vulnerabilidad, mipymes, organizaciones de la economía social, mujeres, jóvenes, personas sobreendeudadas y comunidades rurales con menor acceso a servicios financieros.

2. Oferta integral de productos y servicios inclusivos

La inclusión financiera se materializa mediante una oferta diversificada de productos y servicios adaptados a las necesidades de cada segmento, incluyendo programas de vivienda social, microcrédito, crédito pignoraticio, financiamiento productivo, soluciones para mipymes y fondos de avales y desarrollo.

De manera complementaria, la Banca Social impulsa servicios no financieros como educación financiera, acompañamiento técnico, fortalecimiento de capacidades y articulación de

encadenamientos productivos, promoviendo la sostenibilidad de las operaciones y el bienestar de las personas beneficiarias.

3. Mecanismos de acceso, cobertura territorial y alianzas

El Banco Popular fortalece la inclusión financiera mediante canales presenciales, digitales y comunitarios, apoyados en su red nacional de oficinas, promotores sociales y herramientas tecnológicas. Programas como BP Comunidad, Conecta BP Mujer y la estrategia BRETE facilitan el acceso al sistema financiero formal y promueven la empleabilidad y el empoderamiento económico en los territorios.

Asimismo, la Banca Social desarrolla alianzas interinstitucionales con entidades públicas, organizaciones sociales y actores del ecosistema productivo, ampliando el alcance e impacto de sus programas.

4. Seguimiento, control e impacto

La gestión de la inclusión financiera incorpora mecanismos de monitoreo y evaluación que permiten medir el desempeño financiero y social de los programas, dar seguimiento a indicadores de cobertura, colocación, mora y beneficiarios atendidos, y fortalecer la sostenibilidad e impacto del modelo de Banca Social.

Beneficios generados para las personas, comunidades y sectores productivos

Las diferentes áreas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal impulsan acciones orientadas a fortalecer la inclusión financiera, el desarrollo productivo y el bienestar social de personas, empresas y organizaciones sociales, mediante soluciones financieras, programas de acompañamiento y modelos de atención inclusivos.



Banca Social

La Dirección de Banca Social promueve beneficios económicos, sociales y de desarrollo a través de programas financieros dirigidos a poblaciones vulnerables y sectores estratégicos. Durante el periodo se canalizaron más de ₡71 000 millones en financiamiento, beneficiando a más de 12 000 personas y unidades productivas mediante acceso a crédito, vivienda y apoyo a la reactivación económica. Sus iniciativas favorecen a familias de ingresos medios y bajos, mujeres, microempresarios, organizaciones sociales y personas excluidas del sistema financiero tradicional, contribuyendo a reducir la vulnerabilidad social, combatir el crédito informal y fortalecer actividades productivas en sectores como turismo, agro y comercio.



MYPE

La estrategia MYPE impulsa el desarrollo de micro y pequeñas empresas mediante financiamiento especializado, educación financiera, digitalización y acompañamiento empresarial. Estas acciones fortalecen la generación de empleo, la formalización de actividades productivas y el crecimiento de negocios en diferentes regiones del país.

Asimismo, fomentan el desarrollo territorial a través de ferias, encadenamientos productivos y alianzas con actores locales, fortaleciendo el tejido empresarial y ampliando las oportunidades económicas para personas emprendedoras, organizaciones sociales y comunidades.

FODEMIPYME

La Dirección del Fodemipyme desarrolla instrumentos financieros y servicios de fortalecimiento empresarial orientados a promover la inclusión financiera y el crecimiento productivo de micro, pequeñas y medianas empresas, así como de organizaciones de la economía social. Mediante créditos, avales, garantías y servicios de desarrollo empresarial, impulsa inversiones productivas, modernización tecnológica y fortalecimiento de capacidades administrativas y estratégicas. Estas acciones contribuyen a la sostenibilidad de los negocios, la generación de empleo, el desarrollo regional y el fortalecimiento del ecosistema empresarial nacional.



Fondo de Avales: garantía para la inclusión financiera

El Fondo de Avales constituye un mecanismo orientado a facilitar el acceso al crédito a personas, familias y unidades productivas que no cuentan con garantías tradicionales. Mediante el respaldo total o parcial de las obligaciones crediticias, este instrumento contribuye a disminuir el riesgo para la entidad financiera y permite ampliar el acceso a financiamiento en condiciones más inclusivas y accesibles. De esta manera, impulsa la inclusión financiera, fortalece el desarrollo productivo, promueve oportunidades económicas y contribuye a combatir esquemas de financiamiento informal y prácticas de crédito extorsivo.

Fondos de avales implementados

Complementariamente, el Banco impulsa productos financieros inclusivos como la tarjeta de débito BRETE, desarrollada para jóvenes, en alianza con iniciativas de empleabilidad y caracterizada por requisitos simplificados, acceso a billeteras digitales y beneficios culturales. Asimismo, la inclusión financiera se fortalece mediante programas de educación financiera incorporados en distintas iniciativas y actividades formativas dirigidas a comunidades, personas trabajadoras no asalariadas y emprendedores.

Estas acciones se potencian a través de alianzas estratégicas con entidades como el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y organizaciones sociales, lo que permite ampliar el alcance y la efectividad de los programas.

Adicionalmente, las empresas del Conglomerado desempeñan un rol relevante en la promoción de la inclusión financiera: Popular Pensiones facilita el acceso a planes obligatorios y voluntarios acompañados de procesos educativos; Popular Seguros impulsa servicios adaptados y programas de educación financiera para diversos sectores socioeconómicos; y Popular Fondos de Inversión avanza en la reducción de brechas tecnológicas mediante su Plan de Transformación Digital, con el propósito de ampliar el acceso a soluciones de inversión. En conjunto, estas iniciativas reflejan el compromiso del Conglomerado con una banca centrada en las personas, el desarrollo inclusivo y la sostenibilidad social.

Resultados



Programas de inclusión financiera de la Banca Social

Producto, servicio o programa	Descripción	Población objetivo
Fondo Especial de Vivienda (FEVI)	Instrumento financiero orientado a facilitar el acceso a la primera solución de vivienda para familias de ingresos medios y bajos, mediante condiciones crediticias favorables que promueven estabilidad habitacional y bienestar familiar.	Familias de ingresos medios
Fondo Especial de Desarrollo (FEDE)	Fondo destinado a financiar unidades productivas y organizaciones excluidas de la banca tradicional, impulsando el desarrollo económico, la generación de ingresos y la inclusión financiera en territorios con mayores niveles de vulnerabilidad.	Organizaciones sociales
Fondo BP Bienestar Social	Programa orientado a atender a personas en condición de sobreendeudamiento, mediante soluciones de crédito para consolidación y cancelación de deudas, con el fin de mejorar el ingreso disponible y la estabilidad financiera de los hogares.	Personas físicas con un endeudamiento mayor al 75 % de su ingreso
Fondo Avales de Vivienda (FAVI)	Mecanismo de garantía que complementa la falta de prima o respaldo en créditos de vivienda, permitiendo financiar hasta el 100 % de la solución habitacional para familias de clase media.	Familias que requieren prima para obtener vivienda
Prestamito Popular	Programa de microcrédito diseñado para combatir el crédito informal y extorsivo (“gota a gota”), dirigido a personas asalariadas o pensionadas con acceso limitado a la banca formal.	Personas físicas asalariadas o pensionadas con necesidades pequeñas de liquidez

Producto, servicio o programa	Descripción	Población objetivo
BP Reactiva	Programa de financiamiento orientado a reactivar y fortalecer actividades productivas formales e informales, facilitando el acceso a financiamiento para personas con actividades productivas y pequeñas unidades productivas.	Personas, unidades productivas formales o informales que requieren crédito pequeño para su actividad
Programa Turismo	Solución financiera dirigida a empresas y emprendimientos del sector turístico, con el objetivo de fortalecer la reactivación económica, el encadenamiento productivo y el desarrollo territorial en zonas de alta vocación turística.	Empresas que tienen actividades relacionadas con el sector y no tienen garantías
Agrocadenas Productivas	Programa de financiamiento y avales dirigido a actores de las cadenas agroproductivas, desde la producción hasta la comercialización, impulsando la competitividad y sostenibilidad del sector agropecuario.	Empresas que tienen actividades relacionadas con el sector y no tienen garantías
Programa Vivienda Comunitaria	Programa habitacional dirigido a familias de ingresos medios, que facilita el acceso a vivienda mediante la combinación de bono de vivienda y crédito, permitiendo complementar el subsidio estatal con financiamiento en condiciones favorables. Este esquema promueve soluciones habitacionales sostenibles, mejora la capacidad de acceso a vivienda digna y fortalece el patrimonio familiar.	Familias de ingresos medios, sin primera solución de vivienda
Pignoración	Línea de crédito de rápida aprobación, respaldada por alhajas, que brinda liquidez inmediata para atender necesidades urgentes, con condiciones accesibles y alto impacto social.	Personas físicas que poseen una alhaja y necesidad rápida de liquidez

Dirección Comercial Empresarial

La Dirección Comercial Empresarial genera valor mediante soluciones financieras especializadas y acompañamiento a empresas y organizaciones sociales. Su gestión facilita el acceso a capital de trabajo, el financiamiento productivo y la estructuración financiera, apoyando la continuidad operativa, el fortalecimiento de encadenamientos empresariales y el desarrollo de ecosistemas productivos regionales en coordinación con actores territoriales y programas del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Dirección Comercial Personas

La Dirección Comercial Personas impulsa la inclusión financiera y la estabilidad económica de los hogares mediante productos de crédito, ahorro y servicios digitales accesibles. Sus acciones priorizan poblaciones vulnerables, incluyendo personas adultas mayores, mujeres, jóvenes y habitantes fuera de la Gran Área Metropolitana, mediante la eliminación de barreras de acceso y la promoción de canales digitales y servicios de bajo costo. Asimismo, fortalece la autonomía financiera de las personas mediante educación financiera implícita y una experiencia bancaria más ágil, inclusiva y sostenible.

Mejoras en los programas de inclusión financiera

Sistema de Banca para el Desarrollo

Mejoras / novedades

- ✓ Durante el periodo 2025 se impulsó la colocación en el sector agropecuario a través de productos estratégicos como Agrocadenas Productivas y los programas BP Empresarias - Microfinanzas, que han permitido beneficiar a dicho sector.
- ✓ Promoción de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) mediante la ejecución del Plan de Comunicación SBD, fortaleciendo la divulgación interna y externa de los programas de crédito financiados con recursos SBD.
- ✓ Actualización de mejoras en los productos y de normativa con el fin de garantizar el acceso y la inclusión financiera a los beneficiarios del SBD.
- ✓ Se incrementó en el monto por colocar en microcrédito, pasando de \$18 488 000,00 a \$23 110 000,00.
- ✓ Se promovieron nuevas alianzas con empresas del sector privado de la industria automotriz para la colocación de créditos con recursos SBD, para atraer nueva clientela.
- ✓ Participación en ferias para impulsar el desarrollo e integración de nuevos productos.



Resultados

1

Se superó en un
104 % la meta anual
del FOFIDE, periodo 2025.

2

Se superó el porcentaje mínimo de cumplimiento del
saldo en la cartera de Microcrédito FOFIDE
(28%).

3

Cumplimiento de indicadores SBD (FOFIDE):

Cumplimiento del
254 % de la
colocación en sectores
prioritarios.

Cumplimiento del
136 % de la
colocación fuera de la
Región Central.

El sector económico agropecuario
se logró posicionar en el
segundo lugar
de la colocación del periodo.



Popular Pensiones

Producto o servicio	Mejora / novedad	Resultado
Canales digitales de atención y autogestión	Actualización e implementación del Protocolo para la Atención de Canales Digitales 2025, estandarizando procesos de validación, seguridad y atención en call center, correo electrónico y canales digitales, con el objetivo de facilitar el acceso remoto a los servicios.	Mejora en la experiencia de la persona usuaria, reducción de reprocesos y mayor acceso a servicios previsionales sin necesidad de atención presencial.
Autoservicio digital para trámites de retiro	Habilitación del autoservicio para el registro de trámites de retiro del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) por medio del sitio web institucional, ampliando las opciones de gestión no presencial.	Incremento del acceso a trámites críticos por canales digitales y disminución de la dependencia de la atención presencial.
Atención diferenciada a personas mayores de 65 años	Implementación de instrucciones de trabajo específicas y campañas dirigidas para la atención y acompañamiento de personas mayores de 65 años con recursos en el ROP, incluyendo seguimiento proactivo y asesoría personalizada.	Mayor acceso efectivo a los recursos previsionales por parte de personas adultas mayores y reducción de casos rezagados.

Popular Pensiones		
Producto o servicio	Mejora / novedad	Resultado
Campañas de comunicación inclusiva y accesible	Ejecución de mejoras en contenidos informativos, incorporando lenguaje claro, formatos accesibles, uso de subtítulos en materiales digitales y simplificación visual, para facilitar la comprensión de la información previsional.	Ampliación del alcance de la información previsional y mejora en la comprensión de los servicios y derechos de las personas afiliadas.
Ampliación de cobertura territorial de atención	Incorporación de nuevas agencias del Banco Popular con servicio habilitado de pensiones, fortaleciendo la cobertura presencial en distintas regiones del país.	Mayor acceso a servicios previsionales en zonas fuera de la Gran Área Metropolitana.
Capacitación del personal en atención inclusiva y previsional	Desarrollo de programas de capacitación y reforzamiento de conocimientos para ejecutivos de servicio, enfocados en atención a la persona usuaria, planes de beneficio y comunicación clara.	Atención más consistente, empática y alineada con principios de inclusión financiera.

Popular Seguros

Producto o servicio	Mejora / novedad	Resultado
Seguros asociados a productos financieros (tarjetas y créditos)	Se consolidó la estrategia de integrar seguros como beneficio adicional dentro del ecosistema de productos financieros, incluyendo esquemas promocionales con activación voluntaria y cobro posterior bajo condiciones claras y previamente informadas.	Mejora en la experiencia del cliente, mayor transparencia en la contratación y fortalecimiento de la fidelización de la clientela del Banco Popular.
Seguros autoexpedibles masivos	Se fortaleció el modelo de seguros autoexpedibles con procesos estandarizados, lenguaje sencillo, primas accesibles y emisión inmediata sin análisis previo de riesgo, enfocados en personas físicas y microempresas.	Mayor accesibilidad a seguros básicos y posicionamiento institucional en seguros inclusivos, éticos y solidarios.
Diversificación de productos para poblaciones subatendidas	Se dio continuidad a la diversificación del portafolio, priorizando productos para poblaciones no bancarizadas, organizaciones sociales, pymes y segmentos específicos, incluyendo productos de bajo costo.	Ampliación del alcance del portafolio y mejor alineación de la oferta a distintos perfiles de personas clientes.

Popular Seguros		
Producto o servicio	Mejora / novedad	Resultado
Seguros digitales	Se avanzó en el desarrollo de seguros digitales adquiribles de forma rápida y sencilla mediante múltiples canales, como parte de la estrategia de omnicanalidad del Conglomerado.	Facilitación del acceso a seguros y reducción de barreras geográficas y operativas para las personas clientes.
Educación y concientización en seguros	Se reforzaron campañas educativas y de sensibilización sobre la importancia del seguro, utilizando materiales claros, simuladores y comunicación accesible para distintos segmentos.	Mayor comprensión del valor del seguro como herramienta de protección financiera y bienestar social.
Optimización de la gestión comercial inclusiva	Se fortaleció la capacitación en productos diferenciadores y autoexpedibles, así como la estandarización de procesos comerciales alineados al modelo inclusivo.	Mejora en la capacidad de atención a distintos segmentos y mayor consistencia en la oferta comercial.

Organizaciones de la Economía Social (OES)

Las OES, como asociaciones, cooperativas y fundaciones, agrupan personas con intereses económicos y sociales comunes, priorizando el bienestar colectivo, el desarrollo comunal y la inclusión social. Estas organizaciones mantienen una estrecha vinculación con el propósito social del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y desempeñan un rol relevante en el fortalecimiento de las comunidades y los sectores productivos.



El Banco impulsa una estrategia de atención integral orientada a responder a las necesidades financieras y no financieras de las OES, mediante un modelo especializado que articula acompañamiento técnico, apoyo de las Juntas de Crédito Local y una oferta de productos y servicios adaptados a las características de estas organizaciones, con el objetivo de fortalecer su sostenibilidad e impacto social.

Las OES contribuyen al desarrollo local mediante la dinamización económica, la generación de empleo y el fortalecimiento de encadenamientos productivos, facilitando el acceso al financiamiento de personas emprendedoras y unidades productivas que enfrentan barreras para acceder al sistema financiero tradicional. En este contexto, productos como el Microcrédito Asociativo promueven la inclusión financiera, especialmente de mujeres y de poblaciones con menor nivel de formalidad.

Adicionalmente, el modelo de atención incorpora procesos de capacitación, asesoría y acompañamiento organizacional que fortalecen las capacidades de gestión, gobernanza y sostenibilidad de las organizaciones. Desde el inicio de la estrategia, más de 123 OES han recibido atención integral, y durante 2025 se brindó acompañamiento a 12 organizaciones con sello social, fortaleciendo su capacidad de generar impacto económico y social en las comunidades donde operan.

Tipo	Cantidad	Cantidad de operaciones	Cantidad clientes	Monto principal
Cooperativas	11	17	El BPDC no tiene disponible la cantidad de clientes de las cooperativas	Ø48 600 467 732

Desarrollo con inclusión y equidad

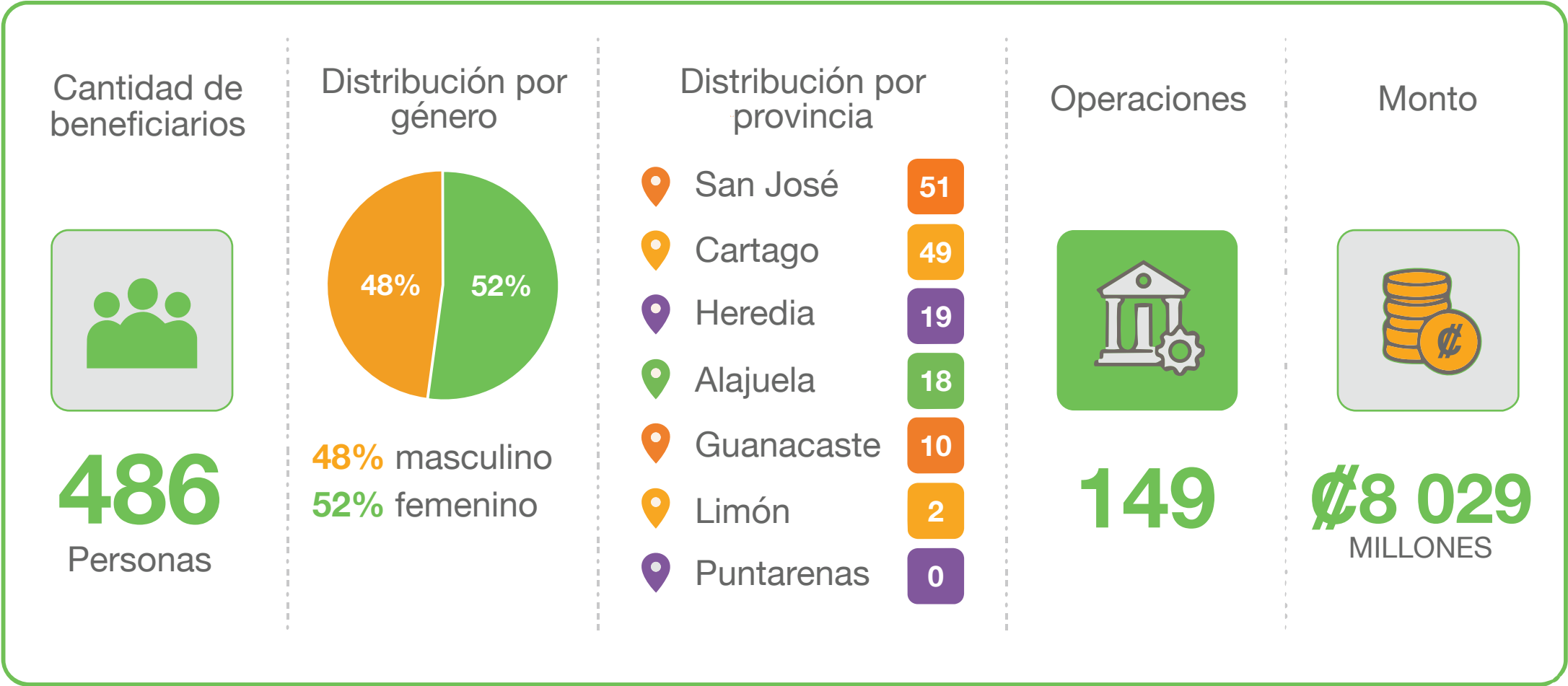
El Banco Popular y de Desarrollo Comunal participa como operador financiero del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), canaliza recursos del Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE) en apego a la Ley n.º 8634, sus reformas y reglamento. Esta gestión fortalece el compromiso institucional con el impulso de actividades productivas que generan impacto económico, social y territorial.

En este marco, el Banco mantiene acreditados ante el SBD los programas BP Empresarias, Microfinanzas, ASADAS y Agrocadenas Productivas, orientados a ampliar el acceso al financiamiento para mujeres emprendedoras, pequeñas unidades productivas, organizaciones comunitarias de agua y actividades del sector agropecuario. Estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento de la inclusión financiera, el desarrollo productivo y la sostenibilidad de las comunidades y territorios del país.



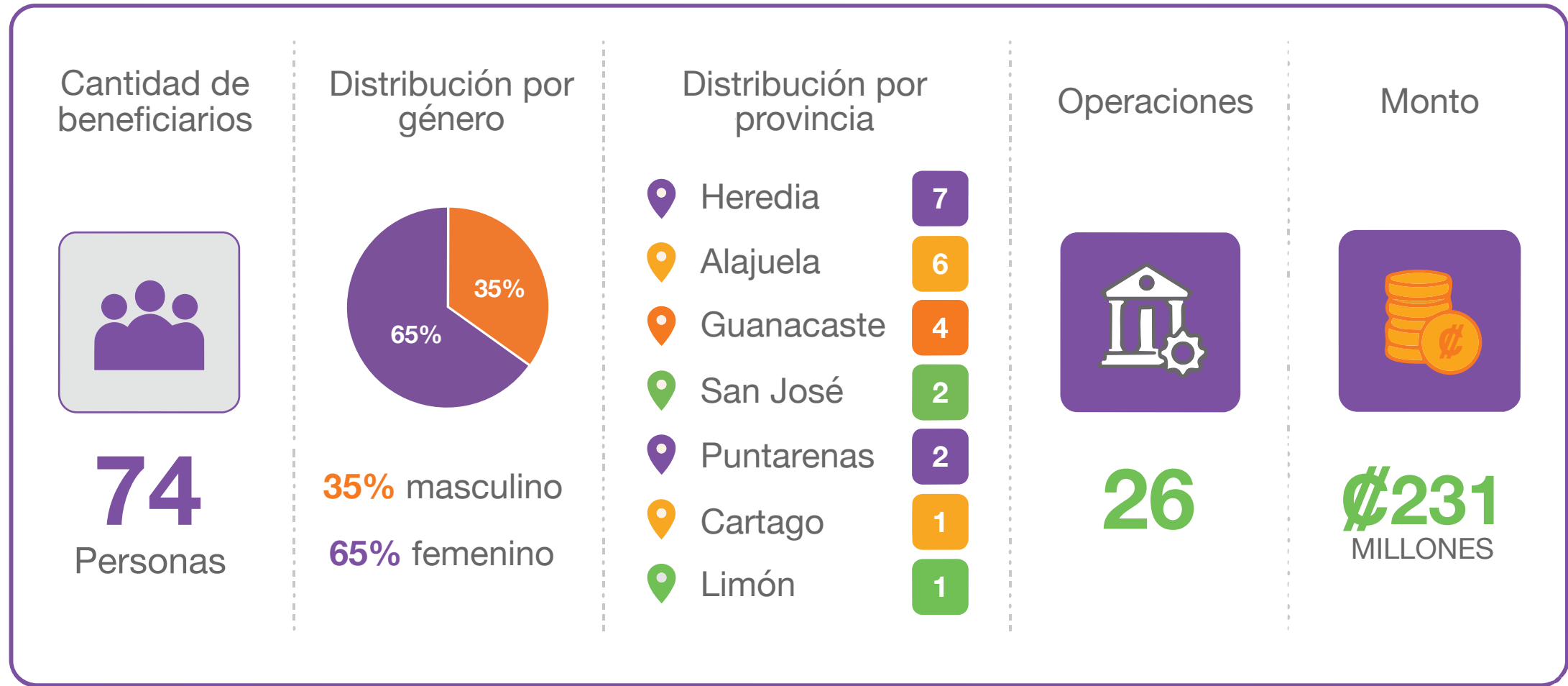
Fondo Especial de Vivienda FEVI

El FEVI otorga financiamiento a familias para obtener su primera solución de vivienda.



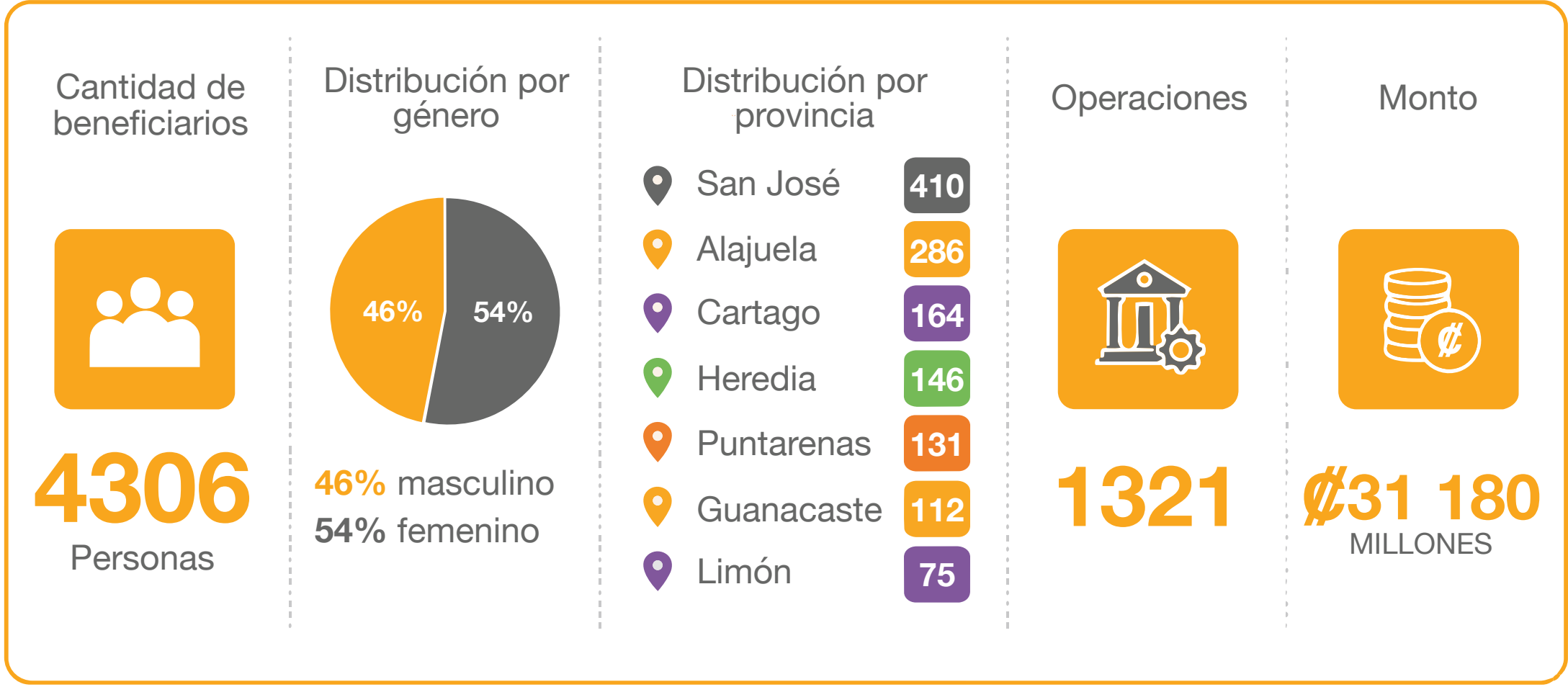
Microcrédito asociativo

El programa Microcrédito Asociativo está dirigido a personas físicas con actividades empresariales, pero que pertenecen a una organización o grupo donde se congregan para obtener mejores condiciones, ya sea de venta o de compra de insumos. Son pequeños productores que se protegen entre sí, para buscar un crecimiento en conjunto.



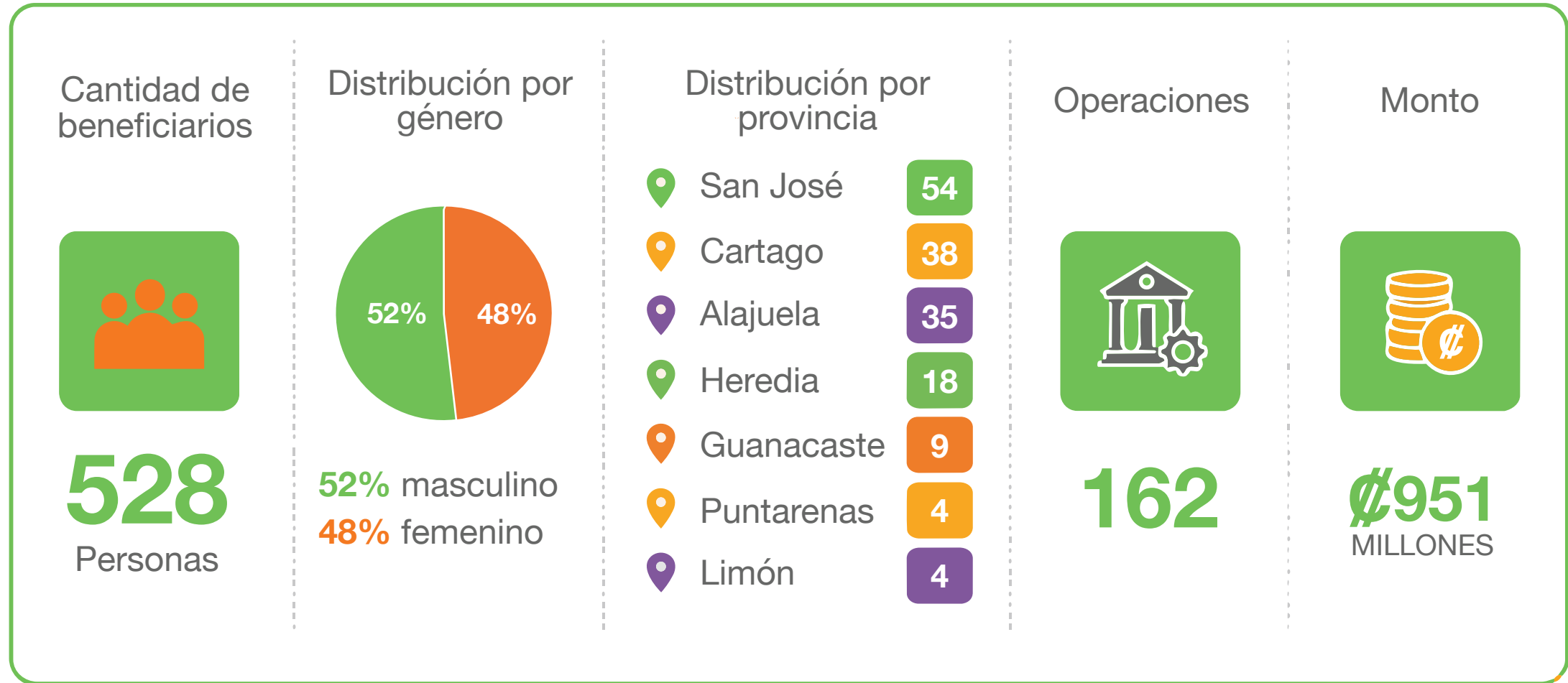
Fondo BP Bienestar Social

Procura el bienestar de los trabajadores costarricenses en condición de sobreendeudamiento, por medio de soluciones de crédito para la cancelación de deudas, de forma tal que les permita mejorar el ingreso líquido disponible.



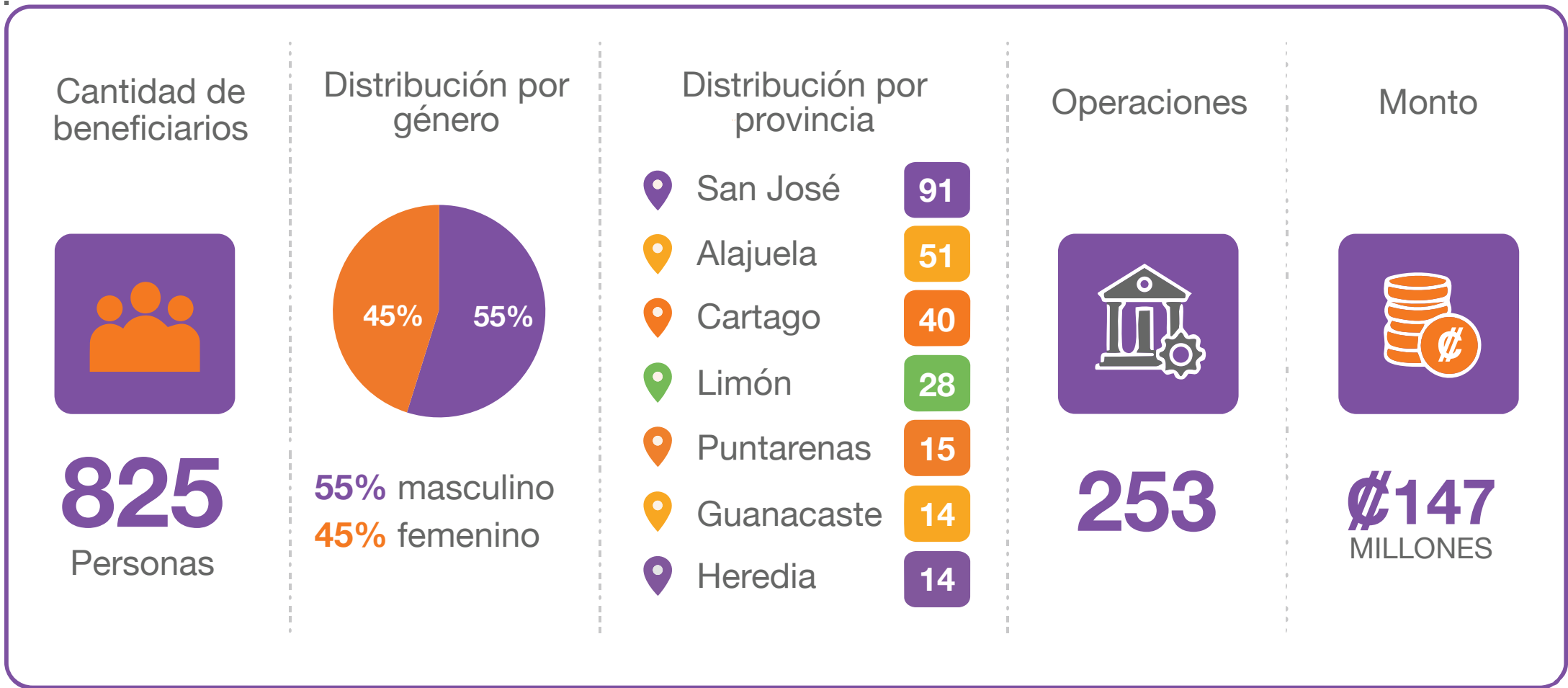
Fondo Avales de Vivienda FAVI

El FAVI es un aval que complementa la garantía para los créditos de vivienda, permite financiar hasta el 100 % de la solución de vivienda de clase media.



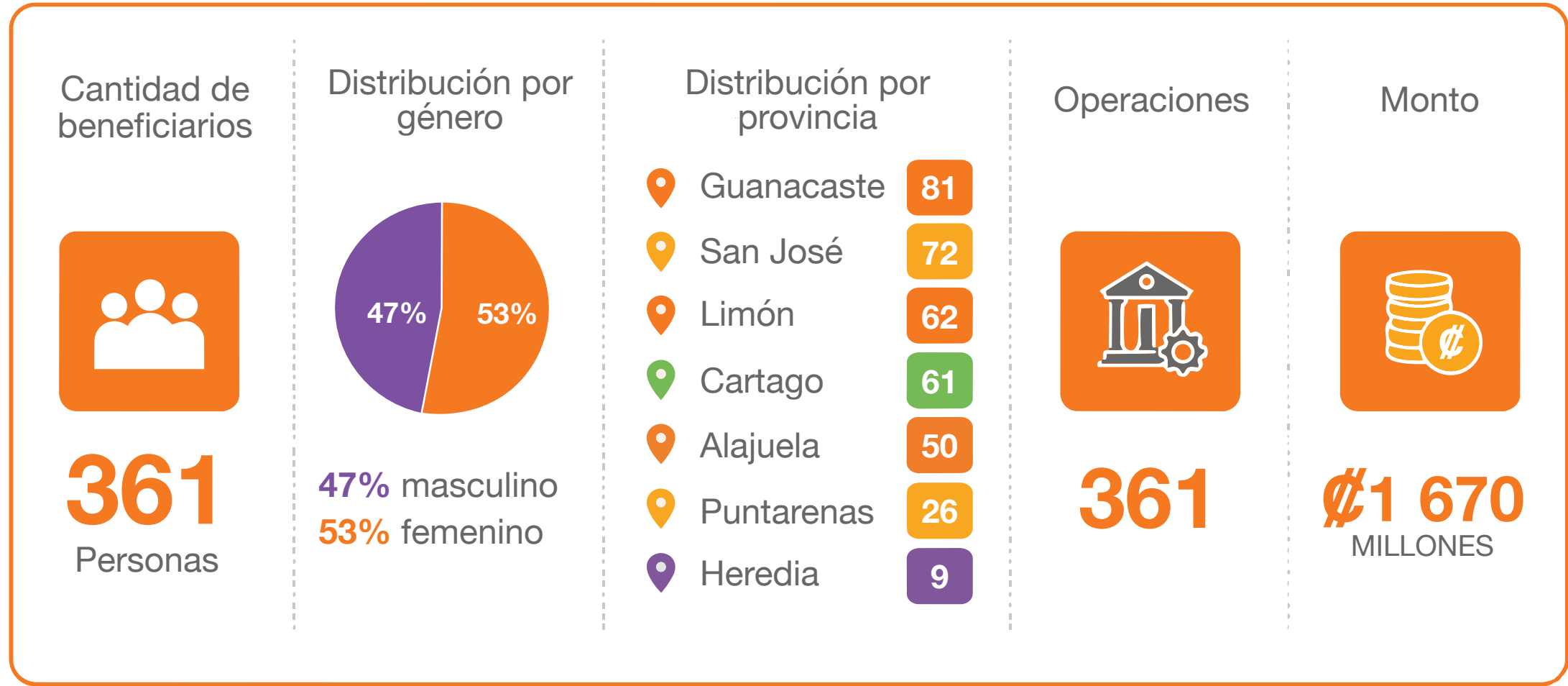
Prestamito Popular

Es un financiamiento dirigido a personas físicas asalariadas con ingresos menores a ₡400 000 y personas de ingresos propios de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario, que desarrollan actividades económicas tanto informales, que no están inscritas en Hacienda, como contribuyentes y formales que sí se encuentran inscritos. Forma parte de la estrategia “Combatiendo el gota a gota” liderada por el Gobierno de la República a través del Banco Popular



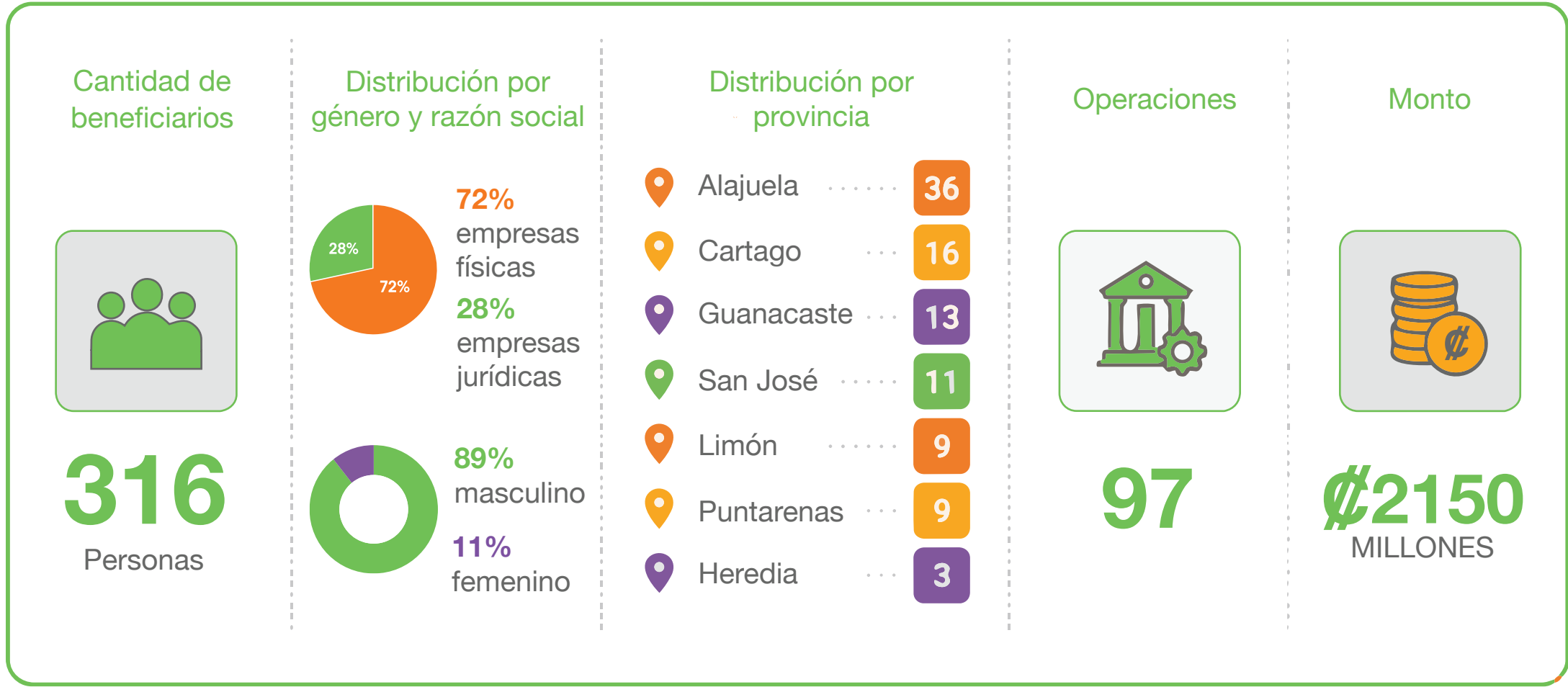
BP Reactiva

Es un financiamiento dirigido a personas físicas y jurídicas de los sectores de industria, comercio, servicios y agropecuario, que desarrollan actividades económicas formales e informales.



Programa Turismo

El programa Turismo corresponde a financiamiento dirigido a personas físicas y jurídicas que requieran financiamiento para actividades relacionadas con el sector turístico.



Fondo Especial de Desarrollo FEDE

El FEDE otorga financiamiento a personas físicas, jurídicas y organizaciones de la economía social solidaria entre las que están organizaciones dinamizadoras y operadoras de intermediación, que se ubiquen en los territorios donde permanecen las poblaciones con diferentes grados de vulnerabilidad. Al cierre del 2025 se habían beneficiado 90 unidades productivas.

Programa Impulso Consumo

Es un financiamiento dirigido a personas físicas asalariadas, pensionados y de ingresos propios que sean asociados a una cooperativa. Este programa forma parte de la estrategia “Combatiendo el gota a gota” liderada por el Gobierno de la República a través del Banco Popular. Al cierre del 2025 se había beneficiado a 22 personas.

Estrategia Brete

La estrategia BRETE es una iniciativa nacional que busca cerrar las brechas entre la oferta y la demanda de empleo en nuestro país, con un enfoque particular en mejorar la empleabilidad y las oportunidades de emprendimiento para mujeres y jóvenes. Al cierre del 2025 se habían beneficiado 11 725 personas, 89 % estudiantes mayores de edad, 11 % menores de edad, 69 % femenino y 31 % masculino. Foto 37



Cientes Sistema Banca para el Desarrollo



MIPYMES: *crecimiento productivo con impacto social*

El año 2025 marcó un avance significativo con la aprobación e implementación del redimensionamiento estratégico de la División MYPE, lo que permitió:

- ✓ Reorganizar la estructura operativa para mejorar la agilidad y la respuesta.
- ✓ Reforzar la estrategia territorial y el enfoque de desarrollo.
- ✓ Alinear la cartera, los procesos y los canales con los objetivos de la Banca Social.

Se fortalecieron los servicios no financieros dirigidos al crecimiento sostenible de las mypes, incluyendo:

- ✓ Asesoría permanente y programas de capacitación en coordinación con el Fodemipyme.
- ✓ Acompañamiento para la mejora de modelos de negocio.
- ✓ Apoyo en sostenibilidad, gestión empresarial y eficiencia operativa.

Estos servicios facilitaron la profesionalización y permanencia de cientos de empresas al proporcionar herramientas clave para enfrentar un entorno económico desafiante.

Fue un año de transformación profunda y resultados tangibles para el Banco Popular en su labor con las mypes. A través de un modelo reforzado, alianzas estratégicas, digitalización, acompañamiento técnico, participación territorial e integración de servicios, se lograron avances significativos que consolidan al Banco como líder en desarrollo productivo e inclusión financiera en Costa Rica.

Micro y pequeñas empresas beneficiadas en el 2025

Cantidad	Cantidad
471 Pequeña	720 Micro

En 2025 se participó activamente en EXPO PYME 2025, con presencia en eventos regionales en Esparza, Buenos Aires, Limón y San Carlos.

Capacitación para MYPES

5 Cantidad	Finanzas saludables sector turismo en coordinación con el ICT (Fortuna, Cóbano, Limón, Turrialba, Tarrazú)	30 Total de horas 70 Alcance de personas
15 Cantidad	Productos financieros del BPDC	30 Total de horas 350 Alcance de personas
100 Cantidad	Plataforma Enko y Finanzas Prácticas (virtual autogestionado)	10 horas por curso 100 Alcance de personas

Mediana empresa

Estrategia de atención a medianas empresas

Durante 2025, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal fortaleció su estrategia de atención a medianas empresas mediante la asignación personalizada de ejecutivos para el 100 % de la cartera, promoviendo una atención cercana y especializada.

Asimismo, se implementó el Modelo de Negocio Empresarial y Corporativo (T5), orientado al seguimiento permanente de la cartera, la profundización de las relaciones comerciales y la integración de productos activos y pasivos, con el fin de fortalecer la vinculación y sostenibilidad de las empresas atendidas.

La estrategia contempló una atención diferenciada para personas clientes actuales y nuevas, mediante acciones de retención, normalización, prospección y generación de referidos, complementadas con iniciativas de *networking* regional y encadenamientos productivos.

Además, se impulsó la articulación con las sociedades del Conglomerado, gobiernos locales, despachos contables y programas del Sistema de Banca para el Desarrollo, fortaleciendo el acompañamiento integral al segmento empresarial

Cantidad de personas clientes de mediana empresa atendidos en 2025



Nuevos programas en mediana empresa

PROGRAMA / PROYECTO	EN QUÉ CONSISTE
Implementación del Modelo de Negocio Empresarial y Corporativo	Mejora del modelo de negocio, procesos y relacionamiento con la clientela.
Carterización de la cartera pasiva	Enfoque para una atención integral cliente-producto.
Desarrollo del enfoque de Cash Management	Evolución de la captación tradicional.
Estrategias de encadenamiento	Abordaje de cadenas de valor empresariales.
Programa de networking empresarial regional	Generación de relaciones B2B.
Retención de clientela estratégica	Estrategia para la retención de clientela con presupuesto aprobado en 2025.

Principales logros

- ✓ Consolidación del modelo de atención especializada, con carteras plenamente definidas.
- ✓ Incremento de clientela nueva de mediana empresa (47 incorporaciones).
- ✓ Maduración del inventario crediticio, cierre del año con ₡66 349 millones en inventario.
- ✓ Reversión parcial de la tendencia de decrecimiento, especialmente en el segundo semestre.
- ✓ Mejora en indicadores de mora, especialmente en mora mayor a 90 días.
- ✓ Profesionalización de ejecutivos, fortaleciendo la calidad del acompañamiento empresarial.
- ✓ Integración creciente de productos: crédito, cuentas corrientes, ahorro voluntario, tarjetas empresariales, PAS.

FODEMIPYME

La Dirección Ejecutiva del Fodemipyme tiene la responsabilidad de planificar, coordinar y supervisar la ejecución de las estrategias y operaciones del Fondo, en cumplimiento de la Ley n.º 8262 y su reglamento operativo, orientadas al fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en Costa Rica.

El Fodemipyme constituye un instrumento especializado de política pública y desarrollo productivo, con patrimonio propio y finalidad específica, enfocado en facilitar el acceso al financiamiento y fortalecer la competitividad empresarial. Su gestión se articula estratégicamente con el CFBPDC, complementando su enfoque de inclusión financiera y desarrollo social.

Entre sus principales instrumentos destacan el otorgamiento de crédito directo, la emisión de avales y los servicios de acompañamiento empresarial, orientados a reducir las barreras

de acceso al financiamiento y fortalecer las capacidades productivas de las mipymes.

La labor del Fodemipyme genera impactos económicos y sociales relevantes, mediante la dinamización del crédito productivo, el fortalecimiento del ecosistema empresarial, la promoción de la inclusión financiera y el impulso al empleo, el desarrollo territorial y la sostenibilidad de las unidades productivas.

En este contexto, la Dirección Ejecutiva del Fodemipyme desempeña un rol estratégico en la articulación entre la política pública de desarrollo empresarial y el sistema financiero, contribuyendo al posicionamiento del Banco Popular como un actor clave en el financiamiento del desarrollo productivo nacional.

Educación financiera

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal impulsa acciones de educación financiera orientadas a fortalecer la comprensión y las habilidades financieras de las personas, con el propósito de promover una adecuada administración de sus recursos económicos y contribuir a la toma de decisiones financieras responsables.

Para ello, se cuenta con un Equipo Conglomerado de Educación Financiera encargado de coordinar, dar seguimiento y ejecutar un plan de trabajo anual, bajo el liderazgo de la Unidad de Sostenibilidad Corporativa. Este equipo integra representantes de las cuatro sociedades del Conglomerado, así como de la Unidad de Bienestar del Personal, Banca Empresarial y Banca Social, fortaleciendo un enfoque articulado e integral en la implementación de las iniciativas.

La ejecución de las acciones de educación financiera es respaldada por ejecutivos de servicio y asesores financieros de las agencias y sociedades del Conglomerado, ampliando el alcance de los programas a distintos segmentos de la población. Adicionalmente, el



Banco forma parte de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, realizando reportes trimestrales consolidados al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), en línea con el compromiso institucional de promover la inclusión y el bienestar financiero.

Durante el 2025 el Banco Popular y VISA pusieron a disposición de la clientela la plataforma de educación financiera ENKO, 100 % gratuita, la cual está dirigida a pymes y MIPYMES que quieran ampliar sus conocimientos en negocios. La plataforma cuenta con una estructura de aprendizaje compuesta por 35 lecciones organizadas en cuatro módulos temáticos: administración, finanzas, mercadotecnia y desarrollo personal.

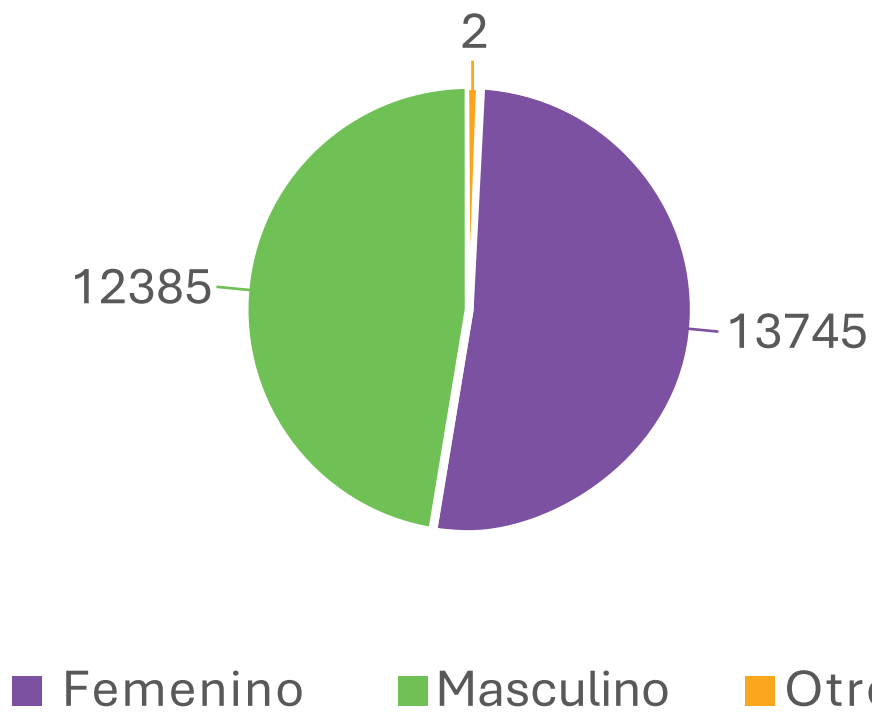
Principales logros en educación financiera

- ✓ Alianza con programa Ciudadano de Oro de la CCSS.
- ✓ Atención de centros educativos públicos y privados.
- ✓ Participación destacada en la Feria Nacional de Educación Financiera.
- ✓ Aumento de 86 % en los videocursos del BP.
- ✓ Alianza con VISA, uso de la Plataforma ENKO.
- ✓ Aumento de un 36 % de personas alcanzadas desde las sociedades anónimas.
- ✓ Curso Tu Banca a un Clic para personas mayores.
- ✓ Cumplimiento del 174 % de la meta de educación financiera.

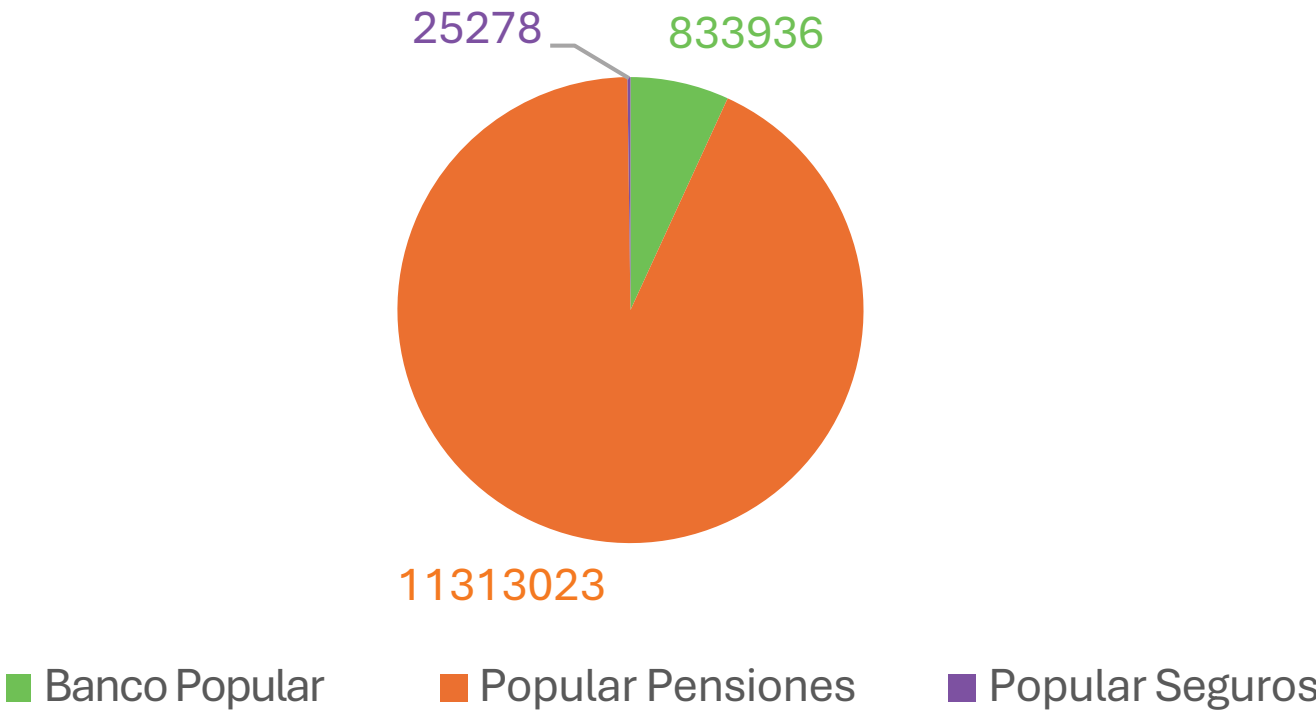
Proyectos en educación financiera

PROYECTO	POBLACIÓN META	CANTIDAD DE CHARLAS	ALCANCE DE PERSONAS
ENKO (Plataforma VISA)	Pymes / Mipymes	NA	61
Videocursos	Personas y mipymes	NA	4 259 (4 237 personas, 22 mipymes)
Charlas y talleres	Instituciones públicas / privadas, estudiantes, personal propio del CFBPDC, población vulnerable, mipymes, comunidades, población adulta mayor, otros	591	21 812
TOTAL CONGLOMERAL:		591	26 132

Actividades de educación financiera
Distribución por género

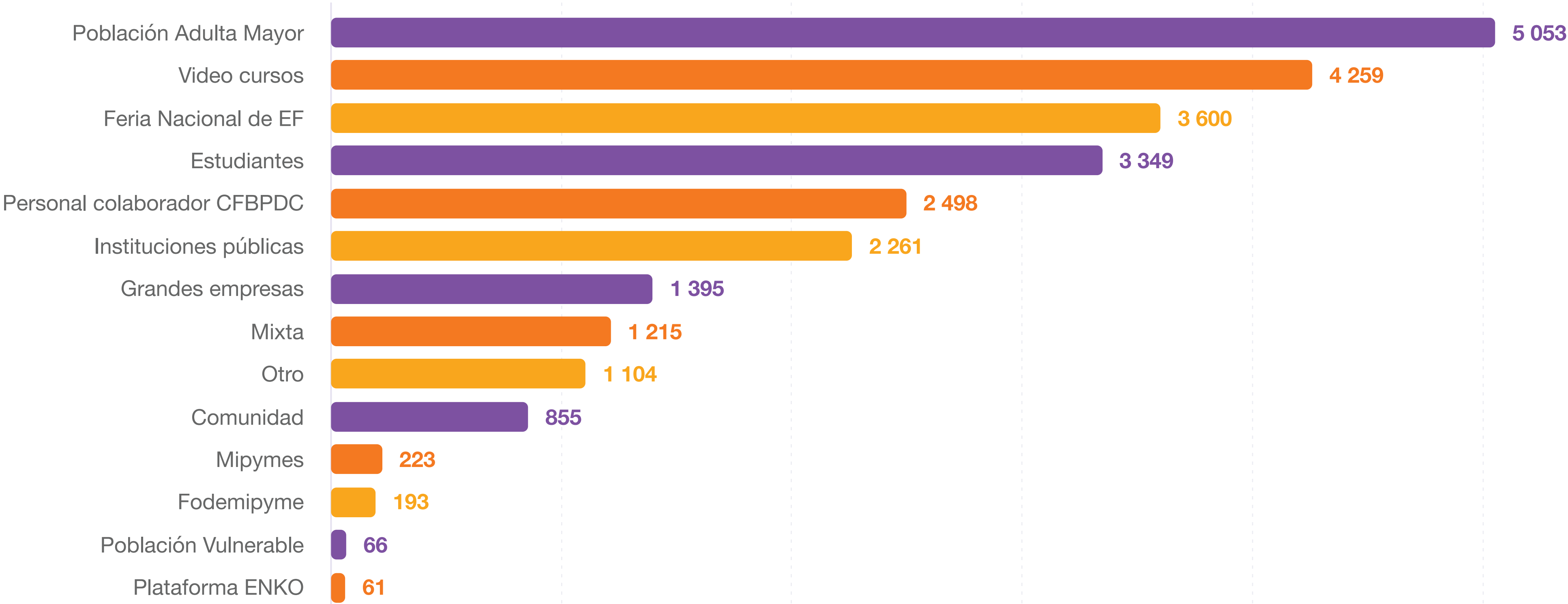


Alcance de personas en redes sociales



Proyectos en educación financiera

Distribución de personas alcanzadas por población objetivo



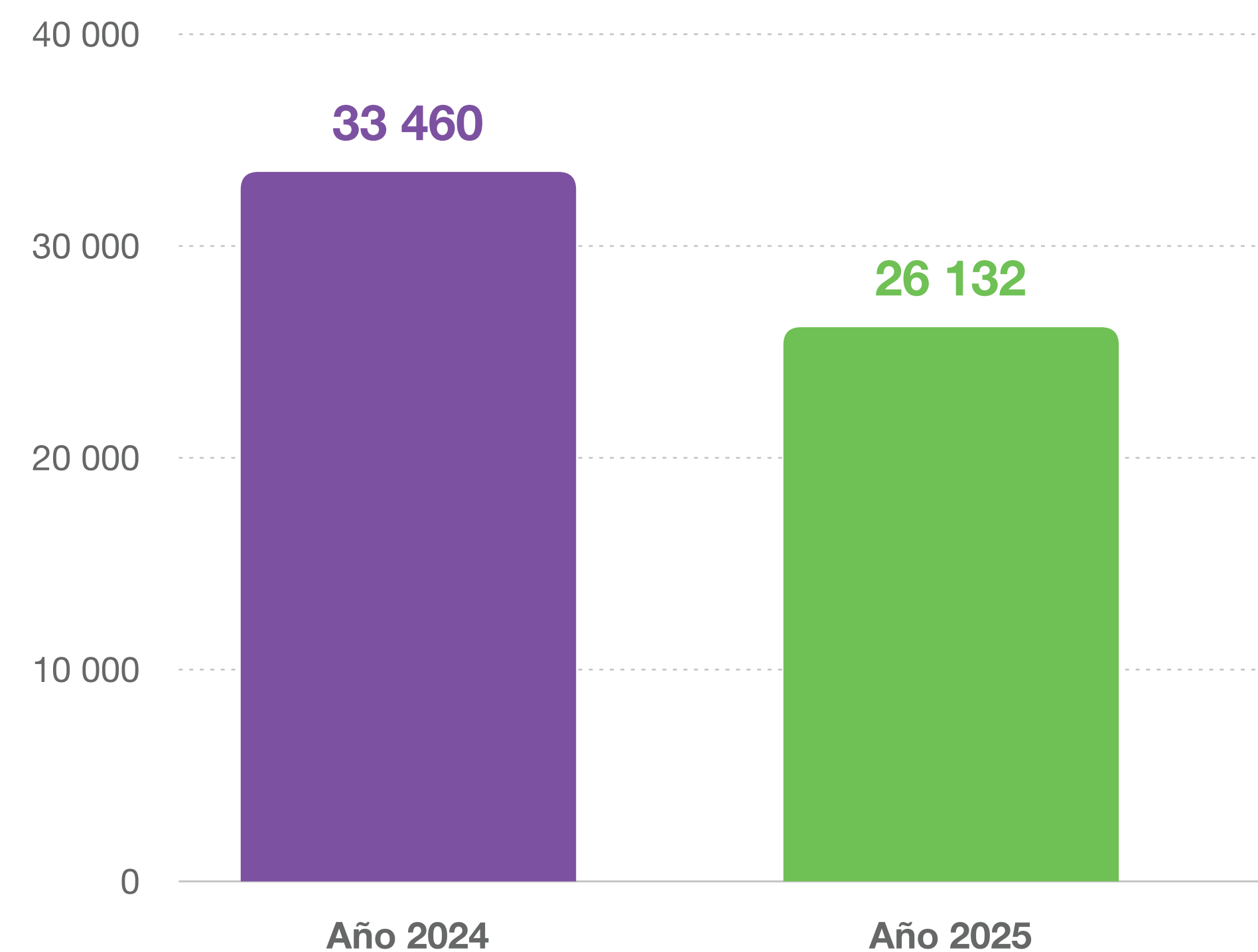
Durante el periodo 2025, el Banco Popular fortaleció de manera significativa el alcance de acciones educativas dirigidas a la población adulta mayor, impulsando de forma prioritaria el apoyo al Programa Ciudadano de Oro y el desarrollo del curso Tu Banca a un Clic.

En términos de cobertura cuantitativa, se registró una variación en el total de personas alcanzadas en acciones de educación financiera, pasando de 33 460 personas en el periodo anterior a 26 132 participantes en 2025. Este cambio responde a un giro estratégico institucional enfocado en la transición de la virtualidad hacia la modalidad presencial con poblaciones claves.



Proyectos en educación financiera

Personas capacitadas en educación financiera



Experiencias de servicio que generan valor

Brindar un servicio de excelencia constituye un elemento estratégico para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, al fortalecer la confianza, satisfacción y fidelización de la clientela, así como consolidar relaciones de largo plazo basadas en la transparencia, la inclusión financiera y la atención centrada en las personas.

La estrategia de servicio impulsa una experiencia más ágil, accesible y eficiente mediante la optimización de procesos, el fortalecimiento de canales digitales y la mejora continua de los tiempos de atención, contribuyendo a reducir reprocesos, consultas recurrentes y riesgos asociados a fraudes financieros. Asimismo, promueve una mayor adopción de herramientas digitales y el fortalecimiento de las capacidades financieras y tecnológicas de las personas usuarias.

Como parte de este enfoque, el Banco desarrolla acciones diferenciadas para segmentos prioritarios, como las personas adultas mayores, mediante iniciativas orientadas a mejorar su experiencia de servicio, fortalecer su inclusión financiera y digital, y ofrecer soluciones adaptadas a sus necesidades y ciclo de vida. Estas acciones contribuyen a incrementar la satisfacción, la permanencia y la confianza de este segmento en la institución.

El fortalecimiento de la calidad del servicio también favorece la sostenibilidad institucional, al impulsar la retención de clientela, la reducción de reclamos, la mejora reputacional y el crecimiento sostenible de los negocios. Adicionalmente, la implementación de procesos más eficientes y herramientas digitales fortalece la experiencia tanto de las personas usuarias como del personal, promoviendo una cultura de servicio orientada a la excelencia, la cercanía y la generación de valor social.

El enfoque de servicio del Banco prioriza la cercanía, la transparencia y la generación de ex-periencias positivas para las personas usuarias.



Experiencias de servicio que generan valor

Indicadores de desempeño en atención al cliente

Banco Popular

Estudios para conocer la satisfacción del cliente	NPS: 57 Satisfacción 9,03 Continuidad: 9,37
---	--

Popular Digital

Tareas de desarrollo sin defectos	100
Cumplimiento de las iteraciones con criterios de aceptación	100
Cumplimiento de las iteraciones en el tiempo establecido	100

Popular Fondos de Inversión

Encuesta de Satisfacción a Clientes	90,31 %
NPS Relacional	NPS 67,29

Popular Pensiones

NPS	NPS 56
-----	---------------

Popular Seguros

Encuestas de servicio	97,47 %
Encuesta nivel de satisfacción	96 %
Estudio de imagen y percepción	Acceptable
NPS	NPS 89

Popular Valores

Satisfacción de la clientela	95,63 %
------------------------------	----------------

Mecanismos de realimentación de la clientela

MÉTODO / CANAL	DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	SEGMENTO	UEN
Informes MAPAM e indicadores de servicio	Seguimiento a atención preferencial, adopción digital y satisfacción mediante monitoreo y reportes de gestión.	Mensual y trimestral	Clientes activos del Banco	Dirección Servicio al Cliente
Encuestas de nivel de servicio y satisfacción	Evaluación de la experiencia de atención en canales telefónicos, digitales y presenciales, incluyendo mediciones NPS.	Diaria, trimestral, semestral y anual	Cliente, personas afiliadas, pensionadas y público general	Dirección Banca Digital, Popular Pensiones, Popular SAFI, Popular Seguros y Popular Valores
Monitoreo de quejas, reclamos y consultas	Seguimiento continuo a consultas y retroalimentación para identificar oportunidades de mejora.	Permanente	Clientes vinculados	Popular SAFI y Popular Valores
Evaluación de SLA de servicio	Medición del cumplimiento de niveles de servicio y eficiencia operativa.	Semestral	Clientes	Popular Digital
Canales de atención y contacto	Atención de consultas mediante página web, correo electrónico y central telefónica.	Disponibles todo el año y en horario de oficina	Público general, clientela y prospectos	Popular Valores

Puntos de mejora y acciones implementadas en el servicio a la clientela

TEMA	PUNTOS DE MEJORA	MEDIDAS IMPLEMENTADAS	UEN
Brecha digital y autonomía en canales	Necesidad de fortalecer la inclusión digital, reducir tiempos de espera y mejorar el acompañamiento a personas adultas mayores.	Diseño de estrategia de atención y educación digital a implementar en 2026.	Dirección Servicio al Cliente
Tiempos de respuesta y gestiones resolutivas	Optimizar tiempos de atención y fortalecer la resolución de trámites en canales digitales y redes sociales.	Implementación de flujos en CRM e identificación de trámites resolutivos en BOT.	Dirección Banca Digital
Funcionalidades y accesibilidad digital	Mejorar productos digitales, funcionalidades y accesibilidad en canales digitales.	Desarrollo de nuevas iniciativas y mejoras tecnológicas.	Dirección Banca Digital
Fortalecimiento de la experiencia del cliente	Reducir tiempos de espera y mejorar la atención a personas con discapacidad y clientela preferencial.	Capacitación al personal y fortalecimiento de criterios de atención.	Popular Pensiones
Optimización de canales digitales	Impulsar el uso de canales digitales y mejorar la comunicación sobre servicios disponibles.	Campañas informativas, promoción de autogestión y desarrollo de nuevas funcionalidades web.	Popular Pensiones
Evaluación de la calidad del servicio	Mantener altos niveles de satisfacción de las personas usuarias.	Evaluación del servicio con resultados positivos de satisfacción.	Popular Digital

Clientela satisfecha

La satisfacción de la clientela constituye un eje estratégico para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, orientado a fortalecer la confianza, la calidad del servicio y la experiencia de las personas usuarias. En este marco, las diferentes empresas del Conglomerado implementan acciones de mejora continua, transformación digital y fortalecimiento de la seguridad y accesibilidad, con el propósito de brindar una atención más ágil, inclusiva y eficiente.

MEDIDAS	ALCANCE	RESULTADO	UEN
Fortalecimiento del Programa de Atención Preferencial MAPAM, educación financiera y digital, y adaptación de productos para personas adultas mayores.	Cobertura nacional en oficinas y canales digitales, con enfoque en accesibilidad, inclusión y seguridad para personas adultas mayores.	Mejora en protocolos de atención, incremento de personas usuarias activas en banca digital y fortalecimiento de la experiencia de la clientela.	Banco Popular Dirección Servicio al Cliente
Implementación de medidas de seguridad digital y fortalecimiento de plataformas tecnológicas.	Comunicación preventiva, resguardo de información y disponibilidad continua de servicios digitales.	Mayor protección de datos, fortalecimiento de la seguridad y disponibilidad 24/7 de los canales digitales.	Banco Popular Dirección Banca Digital

Clientela satisfecha

MEDIDAS	ALCANCE	RESULTADO	UEN
Creación y fortalecimiento de mecanismos de control y calidad.	Revisión y validación de soluciones tecnológicas y procesos internos.	Mejora en la calidad del <i>software</i> y fortalecimiento de la gestión de calidad.	Popular Digital
Implementación de planes de mejora derivados de evaluaciones de satisfacción.	Optimización de tiempos de atención, experiencia del cliente y estrategia multicanal.	Fortalecimiento de la percepción del servicio y mejora continua de la experiencia de las personas usuarias.	Popular Pensiones
Fortalecimiento de seguridad de la información y continuidad del negocio.	Migración tecnológica, monitoreo de continuidad y acciones de ciberseguridad.	Reducción de riesgos operativos y fortalecimiento de indicadores de seguridad de la información.	Popular SAFI
Optimización de protocolos y procesos de atención al cliente.	Aplicación en distintos canales y áreas de atención.	Mayor consistencia, agilidad y mejora en la experiencia del cliente.	Popular Seguros

Experiencias de servicio que generan valor

Indicadores por unidad estratégica de negocio

Banco Popular	Popular Digital	Popular Fondos de Inversión	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores
Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción
57	75	67,29	56	89	95,6
Nivel de fidelidad	Nivel de fidelidad	Nivel de fidelidad	Nivel de fidelidad	Nivel de fidelidad	Nivel de fidelidad
No se realizó	13	No se realizó	No se realizó	100	74,5

Atención de la Persona Adulta Mayor

El Modelo de Atención a la Persona Adulta Mayor (MAPAM) es una estrategia especializada del Banco Popular orientada a fortalecer la inclusión financiera, la autonomía y la experiencia de servicio de las personas adultas mayores. Su aplicación es obligatoria en los 24 BP Totales durante los días de pago de pensiones.

El modelo busca establecer estándares de atención con alto valor percibido, promoviendo relaciones cercanas, accesibles y seguras tanto para las personas adultas mayores como para sus familias, mediante atención diferenciada, educación financiera y acompañamiento en el uso de canales digitales.

El MAPAM surge en 2018 con el propósito de brindar una atención acorde con las necesidades y expectativas de la población adulta mayor, garantizando el respeto de sus derechos y promoviendo su bienestar financiero.

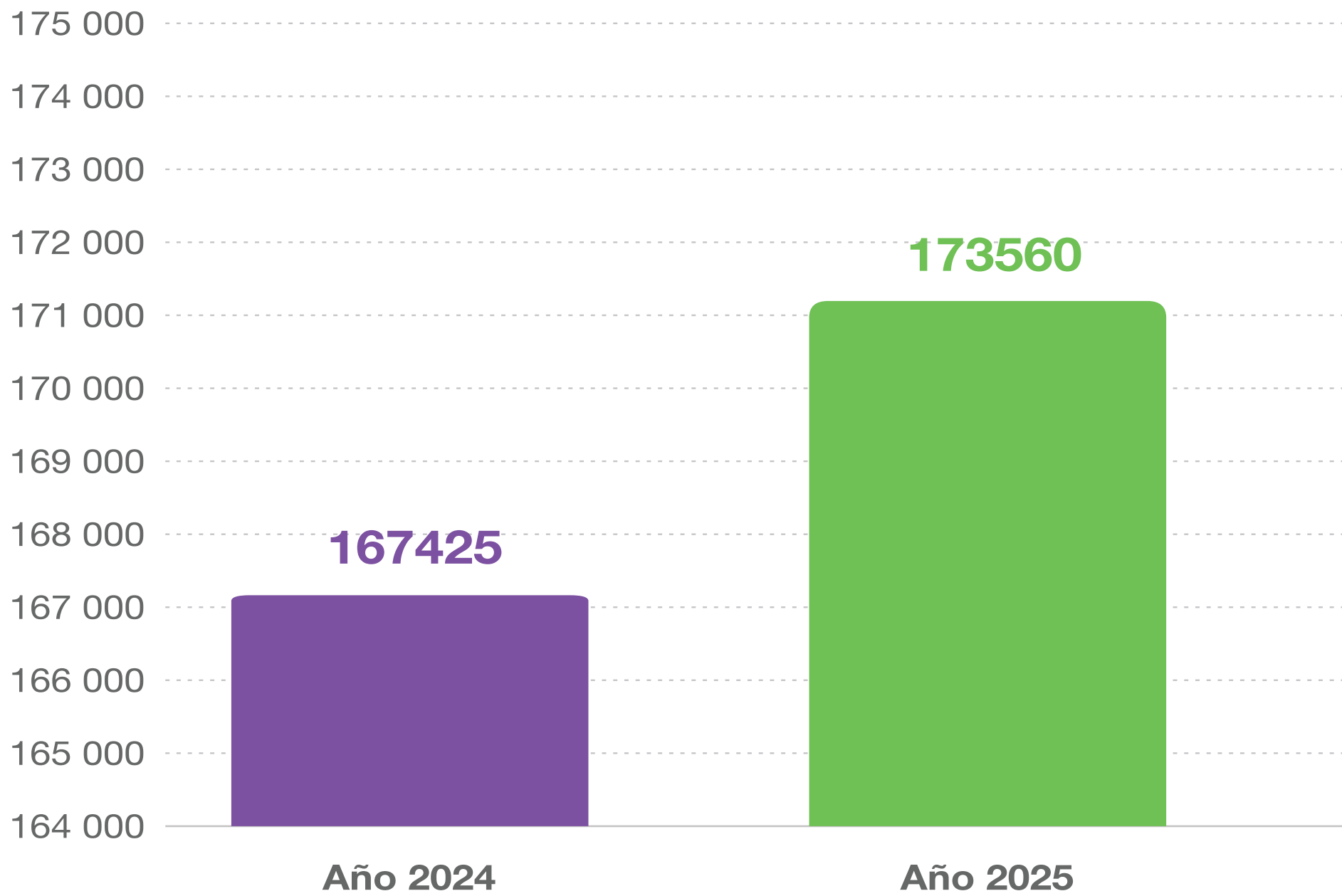
La estrategia responde a desafíos como las barreras en el uso de canales digitales, el riesgo de fraude financiero y la necesidad de acceso a información clara sobre productos y servicios. Asimismo, se alinea con el Modelo de Gestión Comercial, los principios de banca responsable y el compromiso institucional con la inclusión social. Durante 2024, el modelo fue revisado y ajustado para fortalecer su alcance y efectividad.



Principales resultados

- ✓ Conmemoración del Día de la Persona Adulta Mayor en los centros BP Total.
- ✓ Implementación de un protocolo especializado de atención.
- ✓ Desarrollo de charlas y talleres de educación financiera y ciberseguridad.
- ✓ Ejecución del curso “Tu Banca a un Clic”, con una duración de 40 horas, donde se graduaron 19 personas adultas mayores en el BPT de San Pedro.
- ✓ Facilitación de espacios socioeducativos en el programa Ciudadano de Oro de la CCSS sobre presupuesto, ahorro, finanzas sanas, seguros, canales digitales y prevención de fraudes.
- ✓ Realización de talleres de finanzas y ciberseguridad en el Centro Diurno de Adulto Mayor de Sarchí.

Cientes Adultos Mayores



Capacitaciones para persona adulta mayor

Educación financiera y digital

Durante 2025, en coordinación con la CCSS, se desarrolló un ciclo de charlas virtuales dirigidas a personas adultas mayores, impartidas por especialistas del Banco Popular y sus Sociedades Anónimas. Las sesiones se realizaron mediante Zoom y Facebook Live de la CCSS, con el objetivo de fortalecer competencias financieras, digitales y de bienestar integral, alcanzando a 4 913 personas.

Asimismo, se impartió el curso “Tu Banca a un Clic”, con 10 sesiones en la BPT de San Pedro y una sesión adicional en Banco Improsa, además de un taller sobre seguridad en internet y medios de pago para población adulta mayor en el Centro Diurno de Sarchí.

Contenidos

1. Charlas virtuales y presenciales:

- › Presupuesto mensual y administración del dinero.
- › Educación financiera mediante dinámicas lúdicas.
- › Importancia del ahorro y planificación financiera.
- › Finanzas sanas y uso responsable de los recursos.
- › Seguros y su relevancia.
- › Canales digitales y ciberseguridad.

2. Curso “Tu Banca a un Clic”:

- › Conceptos básicos de internet y ciberseguridad.
- › Uso de navegadores web.
- › Correo electrónico, redes sociales y mensajería instantánea.
- › Banca digital y uso de aplicaciones bancarias.
- › Utilización de sitios web y plataformas financieras.

Alcance

Las capacitaciones tuvieron alcance nacional mediante Facebook Live y Zoom, beneficiando a 4 913 personas adultas mayores.

Adicionalmente, las actividades presenciales beneficiaron a 19 personas en San Pedro, 13 en Banco Improsa y 40 en el Centro Diurno de Sarchí, para un total de 4 985 personas mayores impactadas.

Se alcanzó un total de 4 985 personas adultas mayores mediante iniciativas de educación financiera y digital a nivel nacional.

Personas y cultura organizacional

Nuestro talento: motor humano de la sostenibilidad

En el Conglomerado Financiero Banco Popular, las personas constituyen el eje fundamental para el cumplimiento de nuestra estrategia y la generación de valor sostenible. El compromiso, la experiencia y el talento de cada persona colaboradora fortalecen la calidad del servicio, la cercanía con la clientela y el logro de los objetivos institucionales.

Por ello, promovemos una cultura organizacional centrada en el bienestar integral, el desarrollo profesional y la calidad de vida de nuestro personal, mediante iniciativas orientadas al equilibrio entre la vida laboral y personal, la salud física y emocional, y la prevención de riesgos psicosociales. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con un entorno de trabajo inclusivo, saludable, seguro y sostenible.

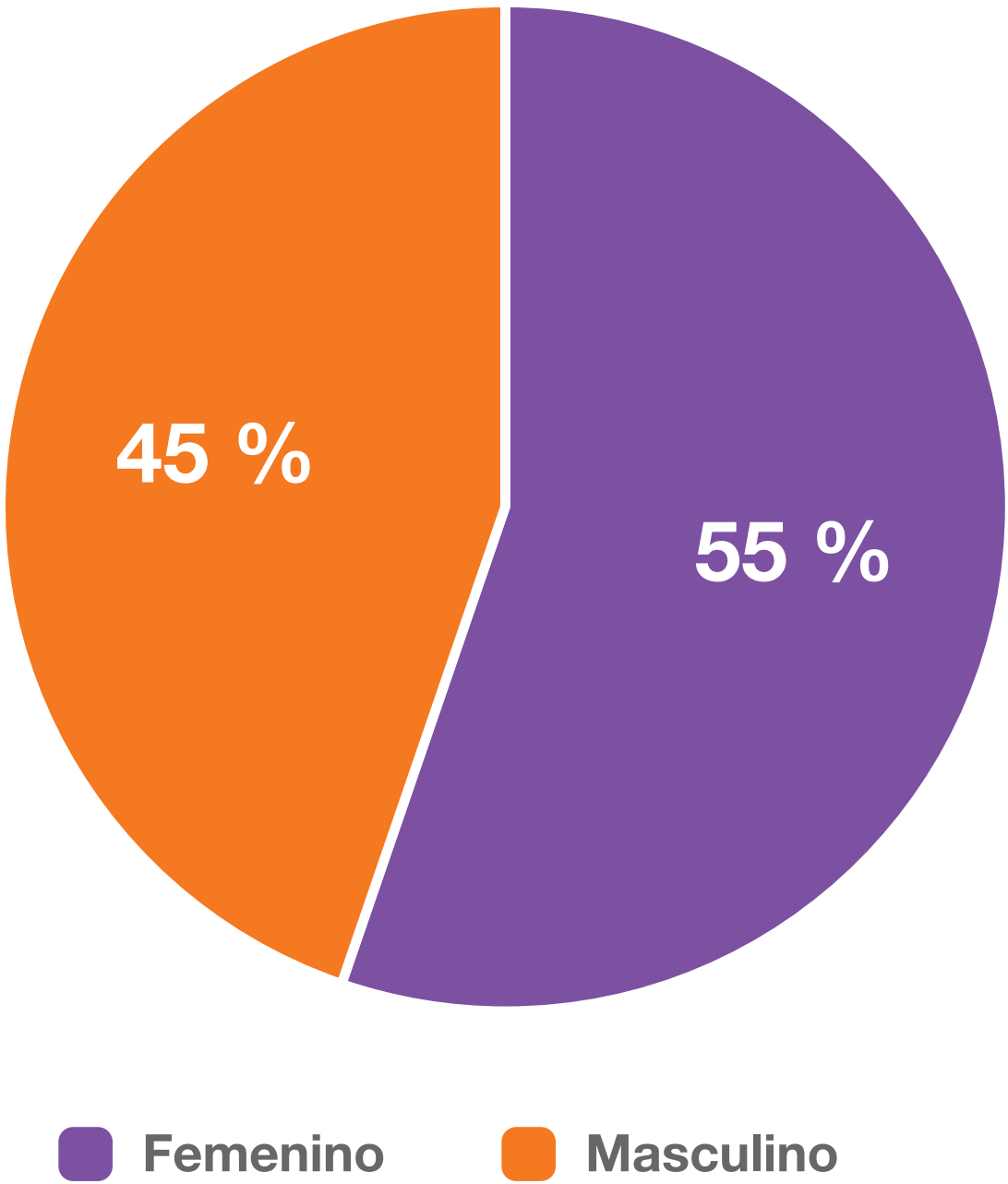


Personas y cultura organizacional

Población total conglomeral 2025

UEN	Femenino	Masculino	Total
Banco Popular	2 350	1 884	4 234
Popular Digital	11	43	54
Popular Fondos de Inversión	28	23	51
Popular Pensiones	234	155	389
Popular Seguros	45	46	91
Popular Valores	35	37	72
Total general	2 703	2 188	4 891

Población total segmentada por género



A continuación, se presentan los datos de la población conglomeral por jornada, contrato y género para el periodo 2025.

Población conglomeral por jornada, contrato y género

Banco Popular

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
San José				
Masculino	1 492		144	1 348
Femenino	1 761		172	1 589
Otro				
Total	3 253	0	316	2 937
Heredia				
Masculino	43		3	40
Femenino	72		15	57
Otro				
Total	115	0	18	97
Limón				
Masculino	39		1	38
Femenino	66		9	57
Otro				
Total	105	0	10	95
Guanacaste				
Masculino	86		8	78
Femenino	124		20	104
Otro				
Total	210	0	28	182

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
Cartago				
Masculino	50		7	43
Femenino	77		13	64
Otro				
Total	127	0	20	107
Alajuela				
Masculino	116		12	104
Femenino	165		32	133
Otro				
Total	281	0	44	237
Puntarenas				
Masculino	58		9	49
Femenino	85		16	69
Otro				
Total	143	0	25	118

Población conglomeral por jornada, contrato y género

Popular Digital

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
San José				
Masculino	14			14
Femenino	4			4
Otro	0			0
Total	18	0	0	18
Heredia				
Masculino	4			4
Femenino	1			1
Otro	0			0
Total	5	0	0	5
Limón				
Masculino	0			0
Femenino	1			1
Otro	0			0
Total	1	0	0	1
Guanacaste				
Masculino	5			5
Femenino	3			3
Otro	0			0
Total	8	0	0	8

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
Cartago				
Masculino	10		1	9
Femenino	2			2
Otro	0			0
Total	12	0	1	11
Alajuela				
Masculino	7			7
Femenino	0			0
Otro	0			0
Total	7	0	0	7
Puntarenas				
Masculino	3			3
Femenino	0			0
Otro	0			0
Total	3	0	0	3

Población conglomeral por jornada, contrato y género

Popular Fondos de Inversión

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
San José				
Masculino	11		1	10
Femenino	15			15
Otro				
Total	26	0	1	25
Heredia				
Masculino	3			3
Femenino	6			6
Otro				
Total	9	0	0	9
Limón				
Masculino	0			0
Femenino	0			0
Otro				
Total	0	0	0	0
Guanacaste				
Masculino	0			0
Femenino	0			0
Otro				
Total	0	0	0	0

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
Cartago				
Masculino	4			4
Femenino	6			6
Otro				
Total	10	0	0	10
Alajuela				
Masculino	5			5
Femenino	1			1
Otro				
Total	6	0	0	6
Puntarenas				
Masculino	0			0
Femenino	0			0
Otro				
Total	0	0	0	0

Población conglomerada por jornada, contrato y género

Popular Pensiones

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
San José				
Masculino	79		5	74
Femenino	105		6	99
Otro				
Total	184	0	11	173
Heredia				
Masculino	39			39
Femenino	67		4	63
Otro				
Total	106	0	4	102
Limón				
Masculino	3			3
Femenino	6			6
Otro				
Total	9	0	0	9
Guanacaste				
Masculino	2			2
Femenino	4			4
Otro				
Total	6	0	0	6

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
Cartago				
Masculino	20			20
Femenino	28			28
Otro				
Total	48	0	0	48
Alajuela				
Masculino	12			12
Femenino	22			22
Otro				
Total	34	0	0	34
Puntarenas				
Masculino	0			0
Femenino	2			2
Otro				
Total	2	0	0	2

Población conglomerada por jornada, contrato y género

Popular Seguros

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
San José				
Masculino	31		1	30
Femenino	22		1	21
Otro	0			
Total	53	0	2	51
Heredia				
Masculino	5			5
Femenino	11			11
Otro	0			
Total	16	0	0	16
Limón				
Masculino	0			
Femenino	0			
Otro	0			
Total	0	0	0	0
Guanacaste				
Masculino	0			
Femenino	0			
Otro	0			
Total	0	0	0	0

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
Cartago				
Masculino	7		2	5
Femenino	9		1	8
Otro	0			
Total	16	0	3	13
Alajuela				
Masculino	4			4
Femenino	2			2
Otro	0			
Total	6	0	0	6
Puntarenas				
Masculino	0			
Femenino	0			
Otro	0			
Total	0	0	0	0

Población conglomeral por jornada, contrato y género

Popular Valores

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
San José				
Masculino	22	0	0	22
Femenino	14	0	0	14
Otro				
Total	36	0	0	36
Heredia				
Masculino	5	0	0	5
Femenino	11	0	0	11
Otro				
Total	16	0	0	16
Limón				
Masculino	0	0	0	0
Femenino	0	0	0	0
Otro				
Total	0	0	0	0
Guanacaste				
Masculino	0	0	0	0
Femenino	0	0	0	0
Otro				
Total	0	0	0	0

	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
Cartago				
Masculino	6	0	0	6
Femenino	4	0	0	4
Otro				
Total	10	0	0	10
Alajuela				
Masculino	4	0	0	4
Femenino	6	0	0	6
Otro				
Total	10	0	0	10
Puntarenas				
Masculino	0	0	0	0
Femenino	0	0	0	0
Otro				
Total	0	0	0	0

Cambios en la nómina conglomeral 2025

	INGRESOS	SALIDAS	RENUNCIAS	JUBILACIONES
Banco Popular	158	87	81	7
Popular Digital	57	5	4	0
Popular Fondos de Inversión	12	9	10	0
Popular Pensiones	102	38	20	4
Popular Seguros	32	18	3	0
Popular Valores	4	4	5	0

Personal conglomerado por grupo etario y estructura organizacional

Banco Popular

	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	Masculino	Femenino
Alta gerencia	0	1	2	2	1
Jefaturas	0	34	75	70	39
Administrativos	221	1527	591	1075	1264
Operativos	70	144	21	134	101
Servicio al cliente	287	1005	256	603	945
Total	578	2711	945	1884	2350

Popular Digital

	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	Masculino	Femenino
Alta gerencia	0	2	0	2	0
Jefaturas	0	3	1	3	1
Administrativos	1	2	0	1	2
Operativos	14	31	0	37	8
Servicio al cliente	0	0	0	0	0
Total	15	38	1	43	11

Personal conglomerado por grupo etario y estructura organizacional

Popular Fondos de Inversión

	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	Masculino	Femenino
Alta gerencia	0	0	1	0	1
Jefaturas	0	7	5	5	7
Administrativos	7	16	1	11	13
Operativos	0	0	0	0	0
Servicio al cliente	4	4	6	7	7
Total	11	27	13	23	28

Popular Pensiones

	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	Masculino	Femenino
Alta gerencia	0	3	4	4	3
Jefaturas	0	9	4	7	6
Administrativos	16	160	26	97	105
Operativos	20	3	42	17	48
Servicio al cliente	16	71	15	30	72
Total	52	246	91	155	234

Personal conglomerado por grupo etario y estructura organizacional

Popular Seguros

	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	Masculino	Femenino
Alta gerencia	0	0	1	0	1
Jefaturas	0	8	4	8	4
Administrativos	2	26	3	13	18
Operativos	5	36	3	25	19
Servicio al cliente	0	3	0	1	2
Total	7	73	11	47	44

Popular Valores

	Menores a 30 años	Entre 31-50 años	Mayores a 51 años	Masculino	Femenino
Alta gerencia	0	0	4	2	2
Jefaturas	0	3	4	5	2
Administrativos	2	15	4	7	14
Operativos	0	15	6	13	8
Servicio al cliente	3	5	11	10	9
Total	5	38	29	37	35

Personas colaboradoras sin personal a cargo

	HOMBRES	MUJERES
Banco Popular	1812	2310
Popular Digital	39	10
Popular Fondos de Inversión	18	20
Popular Pensiones	137	211
Popular Seguros	39	39
Popular Valores	30	30

Adicionalmente, contamos con colaboradores externos que, si bien no forman parte directa de la organización, contribuyen diariamente al desarrollo de las operaciones de nuestro Conglomerado Financiero por medio de la prestación de sus servicios.

Personal externo (tercerización del servicio)

Banco Popular

TOTAL PERSONAS	LABOR QUE DESEMPEÑAN
170	Seguridad y vigilancia en oficinas comerciales, edificios administrativos, bóvedas, en custodia del Banco Popular.
5	Labores de monitoreo de sistemas de Seguridad.
2	Labores de atención de alertas.
149	Limpieza de oficinas a nivel nacional.
13	Mensajeros internos y externos (motorizados y a pie).
1	Gestor de servicio para equipos multifuncionales.
16	Recolección, almacenamiento y procesamiento de documentos.

Popular Fondos de Inversión

TOTAL PERSONAS	LABOR QUE DESEMPEÑAN
2	Limpieza y mensajería

Popular Pensiones

TOTAL PERSONAS	LABOR QUE DESEMPEÑAN
3	Mensajería
5	Seguridad
3	Limpieza

Popular Seguros

TOTAL PERSONAS	LABOR QUE DESEMPEÑAN
1	Limpieza

Popular Valores

TOTAL PERSONAS	LABOR QUE DESEMPEÑAN
1	Limpieza



Incorporación de talento humano

En concordancia con nuestro compromiso con la equidad, la inclusión y la gestión de talento diverso, durante el periodo reportado fortalecimos las capacidades del Conglomerado mediante nuevas incorporaciones en distintas áreas de la organización.

La información presentada a continuación detalla la distribución de ingresos según género, grupo etario, tipo de jornada laboral y modalidad contractual, evidenciando nuestro interés por promover entornos laborales inclusivos, sostenibles y representativos de la diversidad de las personas y comunidades a las que servimos.

Nuevas contrataciones 2025

	GÉNERO		JORNADA		CONTRATO	
	Masculino	Femenino	T. completo	M. tiempo	Definido	Indefinido
Banco Popular	68	90	158	0	117	41
Popular Digital	42	14	56	0	56	0
Popular Fondos de Inversión	6	6	12	0	0	12
Popular Pensiones	38	64	102		13	89
Popular Seguros	15	17	7	0	21	11
Popular Valores	2	2	4	0	0	4

Grupo etario nuevas contrataciones

	Menores de 30 años	Entre 31-50 años	Mayores de 51 años	Total
Banco Popular	77	74	7	158
Popular Digital	15	40	1	56
Popular Fondos de Inversión	5	5	2	12
Popular Pensiones	39	57	6	102
Popular Seguros	18	14	0	32
Popular Valores	0	4	0	4

Tasa de rotación conglomeral

Banco Popular	1,81 %
Popular Digital	0,09 %
Popular Fondos de Inversión	0,37 %
Popular Pensiones	8,33 %
Popular Seguros	7 %
Popular Valores	0,13 %

Atracción y retención de talento

La atracción y retención del talento humano constituyen un eje estratégico para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, al contribuir a la continuidad del conocimiento, la experiencia y las capacidades técnicas necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la sostenibilidad del negocio.

La gestión del talento se desarrolla mediante procesos de reclutamiento y selección por competencias, orientados a incorporar personas alineadas con los valores, principios y perfiles definidos por la organización, favoreciendo la reducción de la rotación, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la mejora del desempeño laboral.

Dada la naturaleza especializada de los servicios financieros, bursátiles, aseguradores y de inversión que brinda el Conglomerado, resulta fundamental atraer y retener personal altamente calificado en áreas técnicas, regulatorias y comerciales. La experiencia y experticia del personal fortalecen la calidad del servicio, la confianza de la clientela y la capacidad institucional para responder a las exigencias del mercado y del entorno regulatorio.

Acciones clave para atraer talento

- ✓ Procesos de reclutamiento y concursos transparentes, abiertos tanto al personal interno como al público en general.
- ✓ Salarios y beneficios competitivos, respaldados por análisis salariales alineados con el mercado.
- ✓ Modalidades de trabajo mixto y teletrabajo, que favorecen la conciliación entre la vida laboral y personal.
- ✓ Programas de capacitación y oportunidades de desarrollo profesional continuo.
- ✓ Promoción de incentivos emocionales y reconocimiento al desempeño.

- ✓ Cultura organizacional basada en la comunicación abierta, el respeto y el trabajo colaborativo.
- ✓ Ambientes de trabajo saludables y seguros, tanto en aspectos físicos como emocionales.
- ✓ Servicio médico empresarial para el bienestar del personal.
- ✓ Respeto a la libertad de asociación mediante cooperativas, asociaciones y sindicatos.
- ✓ Estabilidad laboral y fortalecimiento de un clima organizacional positivo.

Acciones clave para retener y motivar al talento

- ✓ Programas de bienestar integral, incluyendo servicio médico de empresa y convenios orientados a la salud y calidad de vida del personal.
- ✓ Beneficios laborales y salarios competitivos, respaldados por análisis salariales alineados con el mercado.
- ✓ Modalidades de teletrabajo y esquemas de flexibilidad laboral enfocados en el cumplimiento de metas y resultados.
- ✓ Planes de capacitación y desarrollo basados en competencias, fortalecimiento técnico y actualización normativa.
- ✓ Oportunidades de crecimiento profesional y acceso continuo a procesos formativos.
- ✓ Estrategias de reconocimiento e incentivos económicos y emocionales asociados al desempeño y al mérito.
- ✓ Promoción de una cultura organizacional basada en el trabajo en equipo, la comunicación interna y los valores institucionales.

- ✓ Ambientes laborales positivos, inclusivos y orientados al bienestar integral de las personas colaboradoras.
- ✓ Dotación de herramientas y recursos necesarios para el desempeño eficiente de las funciones.
- ✓ Respeto a la libertad de asociación mediante cooperativas, asociaciones y organizaciones sindicales.
- ✓ Acciones orientadas a fortalecer la estabilidad laboral y el sentido de pertenencia institucional.

Teletrabajo como impulso al bienestar y la productividad

El teletrabajo se consolidó como una herramienta clave para garantizar la continuidad operativa y la eficiencia del Banco Popular durante el 2025, manteniendo el desempeño de las operaciones y el cumplimiento de metas sin afectar la calidad del servicio. La implementación de protocolos, el seguimiento mediante indicadores, la adaptación de procesos y el fortalecimiento de herramientas tecnológicas permitieron asegurar una atención ágil y efectiva tanto para clientela interna como externa, en condiciones equivalentes a la modalidad presencial.

Asimismo, el modelo de trabajo mixto favoreció la continuidad del negocio mediante esquemas de rotación presencial y planes de contingencia que fortalecen la capacidad de respuesta ante eventuales interrupciones operativas. Esta modalidad también generó impactos positivos en el bienestar y motivación del personal, al reducir los tiempos y el estrés asociados a los desplazamientos, permitiendo un mejor aprovechamiento del tiempo y una mayor atención a los requerimientos del negocio.



Cambios en la gestión del teletrabajo

- ✓ Implementación de herramientas tecnológicas para el registro y trazabilidad del teletrabajo, como el botón de marcación de entrada y salida (Star H) y la atpp de solicitudes, permitiendo identificar y cuantificar a la población teletrabajadora en áreas de negocio y soporte.
- ✓ Actualización de la Directriz y el Procedimiento de Teletrabajo, fortaleciendo la gestión, el seguimiento y la adecuada implementación de esta modalidad laboral.
- ✓ Creación de una comunidad de teletrabajadores en Teams para la difusión de información institucional, comunicados y temas de interés relacionados con la modalidad.
- ✓ Desarrollo de asesorías individuales y grupales, así como atención continua de consultas y solicitudes vinculadas al teletrabajo.
- ✓ Impulso de campañas de sensibilización sobre cultura digital, reducción de la fatiga digital y bienestar laboral, promoviendo prácticas orientadas a la resiliencia y el equilibrio laboral.
- ✓ Fortalecimiento de la gestión por metas estratégicas y metodología de ejecución 4DX, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa.
- ✓ Implementación de sistemas más amigables para personas usuarias y administradoras, junto con la flexibilización de procesos y una mayor coordinación entre departamentos y áreas de trabajo.
- ✓ Contribución al fortalecimiento del compromiso, la motivación y la retención del personal, manteniendo la calidad del servicio en condiciones equivalentes a la modalidad presencial.

Beneficios del teletrabajo

- ✓ Impulso de la eficiencia operativa y optimización de recursos institucionales, fortaleciendo además el control interno y la continuidad en la prestación de los servicios.
- ✓ Mejora en la comunicación y coordinación entre departamentos y áreas de trabajo, facilitando el seguimiento de procesos y manteniendo la calidad de las labores y del servicio brindado.
- ✓ Mayor flexibilidad laboral y autonomía en la organización de tareas, favoreciendo un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral.
- ✓ Optimización del tiempo de trabajo mediante la reducción de desplazamientos, permitiendo un mayor aprovechamiento del tiempo y contribuyendo al aumento de la productividad.
- ✓ Reducción del estrés asociado al congestionamiento vehicular y los traslados extensos, generando impactos positivos en la salud mental y el bienestar del personal.
- ✓ Ahorro para las personas colaboradoras en gastos de transporte y alimentación, así como reducción de costos operativos relacionados con servicios públicos, mantenimiento y suministros de oficina.
- ✓ Fortalecimiento del compromiso, la motivación y la retención del talento, contribuyendo a mejoras en el clima y la cultura organizacional.
- ✓ Acceso continuo a capacitaciones, lineamientos y herramientas tecnológicas que fortalecen la experiencia digital y el desempeño de las funciones.
- ✓ Contribución a la sostenibilidad ambiental mediante la reducción de emisiones de gases y del congestionamiento vehicular, favoreciendo la disminución de la huella de carbono institucional.
- ✓ Fomento de una mejor calidad de vida y mayor integración familiar, al facilitar la permanencia y presencia en el hogar.

Porcentaje de puestos en teletrabajo

UEN	Teletrabajo	Presencial
Banco Popular	90 %	10 %
Popular Digital	100 %	0 %
Popular Fondos de Inversión	87,70 %	12,30 %
Popular Pensiones	100 %	0 %
Popular Seguros	98 %	2 %
Popular Valores	94 %	6 %

**La modalidad que más se desarrolla en el CFBPDC es mixta (presencial – teletrabajo)*

Variación en el teletrabajo

UEN	2024	2025	Var.	Razón
Banco Popular	68 % soporte 32 % negocio	73 % soporte 27 % negocio	5 % soporte -5 % negocio	Las funciones más digitales se realizan a distancia, las de negocio requieren presencialidad.
Popular Digital	100 %	100 %	0 %	Sin variación
Popular Fondos de Inversión	100 %	100 %	0 %	Sin variación
Popular Pensiones	81 %	85 %	4 %	Contratación de nuevo personal
Popular Seguros	98 %	98 %	0 %	Sin variación
Popular Valores	95 %	94 %	-1 %	Modalidad mixta

Organizaciones sociales para nuestro personal

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar integral del talento humano, el Conglomerado impulsa activamente la afiliación y participación en organizaciones sociales como asociaciones solidaristas y cooperativas. Estas entidades complementan la propuesta de valor al personal, brindando acceso a beneficios sociales, económicos y recreativos que fortalecen la calidad de vida de las personas colaboradoras y sus familias.

Principales beneficios ofrecidos

Las asociaciones solidaristas y cooperativas vinculadas al Conglomerado ofrecen una amplia gama de servicios que contribuyen al desarrollo económico y social del personal. Entre los más destacados se encuentran:

Principales beneficios ofrecidos
Ahorro y acceso a crédito: Planes de ahorro voluntario, créditos con condiciones favorables y administración del auxilio de cesantía, lo que garantiza seguridad financiera y respaldo en momentos clave de la vida laboral.
Rendimientos y excedentes: Distribución de excedentes anuales, lo que representa un ingreso adicional para las personas asociadas, así como un estímulo al ahorro colectivo.

Convenios con terceros:

Descuentos y beneficios exclusivos en comercios, universidades, servicios médicos, asesoría legal y empresas de recreación, salud y educación a nivel nacional.

Bienestar integral:

Acceso a zonas recreativas, talleres, charlas, programas educativos y otros espacios de desarrollo personal y familiar.

Organizaciones gremiales y participación del personal

Banco Popular			
	# afiliados	# no afiliados	Total
COOPEBANPO	2 178	2 021	4 199
ASEBANPO	2 414	1 785	4 199
SIBANPO	1 678	2 521	4 199
UNPROBANPO	213	3 986	4 199
SIPEBP	91	4 108	4 199

Popular Digital

	# afiliados	# no afiliados	Total
ASEBANPO	35	20	55

Popular Fondos de Inversión

	# afiliados	# no afiliados	Total
COOPEBANPO	31	20	51
ASEBANPO	9	42	51
OTRO	32	19	51

Popular Seguros

	# afiliados	# no afiliados	Total
COOPEBANPO	48	43	91
ASEBANPO	73	18	91
SIBANPO	1	90	91

Popular Pensiones

	# afiliados	# no afiliados	Total
COOPEBANPO	180	208	388
ASEBANPO	61	327	388
SIBANPO	8	380	388
ASEPPSA	238	150	388

Popular Valores

	# afiliados	# no afiliados	Total
COOPEBANPO	9	64	74
ASEBANPO	1	73	74
ASEPVAL	53	21	74

Inclusión laboral

En el Conglomerado Financiero promovemos la inclusión laboral como un eje transversal de nuestra cultura organizacional, impulsando un entorno de trabajo diverso, equitativo y accesible. Nuestro compromiso se orienta a generar oportunidades laborales en igualdad de condiciones, fomentando el respeto, la no discriminación y la valoración de las diferencias, para fortalecer el bienestar y el desarrollo integral de las personas colaboradoras.

Importancia de la inclusión para el desarrollo institucional

La inclusión laboral constituye un elemento estratégico para el Conglomerado, al promover entornos de trabajo equitativos, diversos y accesibles, donde todas las personas cuenten con igualdad de oportunidades y se sientan valoradas y respetadas.

La integración de diversas perspectivas, experiencias y habilidades fortalece la innovación, la creatividad y la capacidad de adaptación de la organización ante los cambios y desafíos del entorno.

Asimismo, la inclusión fortalece una cultura organizacional más humana, empática y colaborativa, promoviendo el desarrollo de competencias, el bienestar del personal y la retención del talento. Este enfoque contribuye a mejorar el clima laboral, la productividad y la reputación institucional, reafirmando el compromiso del Conglomerado con la responsabilidad social, la igualdad de oportunidades y la generación de empleo digno.

Promoción de la inclusión laboral en el Conglomerado

Con el propósito de fortalecer una cultura organizacional basada en la equidad, la accesibilidad y el respeto por la diversidad, el Conglomerado impulsó distintas acciones orientadas a promover la inclusión laboral y garantizar igualdad de oportunidades en los procesos de gestión del talento humano, a saber:

- ✓ Implementación de procesos de atracción, selección y promoción interna basados en competencias, libres de sesgos asociados a género, edad, discapacidad, origen étnico u orientación sexual.
- ✓ Fomento de la equidad de género mediante acciones orientadas a fortalecer la participación y representación de mujeres en distintas áreas y equipos de trabajo.
- ✓ Desarrollo de iniciativas y lineamientos institucionales para fortalecer la inclusión y la igualdad, entre ellas la Política de Respeto a los Derechos Humanos, la Política de Accesibilidad, la Política para la Igualdad de Género y el Plan de Acción para la Igualdad de Género, que incorpora acciones como programas de pasantías para hombres y mujeres.
- ✓ Implementación de la Guía para el desarrollo de buenas prácticas que promueven la igualdad y la equidad entre mujeres y hombres en Popular Seguros.
- ✓ Promoción de condiciones de accesibilidad mediante la adecuación de instalaciones, herramientas, servicios y puestos de trabajo para personas con discapacidad, incluyendo espacios habilitados y áreas comunes accesibles.
- ✓ Actualización de lineamientos y directrices relacionados con la adecuación laboral y la inclusión de personas colaboradoras con discapacidad.
- ✓ Aplicación de encuestas y espacios de seguimiento orientados al bienestar de las personas colaboradoras y la identificación de necesidades de apoyo o adaptación.
- ✓ Impulso del teletrabajo y esquemas flexibles como herramientas para favorecer el equilibrio entre la vida personal y laboral.
- ✓ Desarrollo de acciones de sensibilización y fortalecimiento de una cultura inclusiva, enfocadas en el respeto, la diversidad, la solidaridad y la equidad.

- ✓ Garantía de igualdad de oportunidades en los procesos de contratación y participación interna, promoviendo entornos laborales accesibles e inclusivos para todas las personas interesadas.
- ✓ Como resultado, se fortaleció la diversidad del talento, el clima organizacional y la capacidad institucional para responder a los desafíos del entorno, contribuyendo además al posicionamiento del Conglomerado como una organización comprometida con la justicia social, la inclusión y la responsabilidad social.

Buenas prácticas

Con el fin de fortalecer una cultura organizacional inclusiva, accesible y respetuosa de la diversidad, el Conglomerado impulsó diversas buenas prácticas orientadas a promover la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y el bienestar de las personas colaboradoras y usuarias.

- ✓ Actualización del Manual de Puestos mediante el uso de lenguaje inclusivo y libre de sesgos de género en la denominación de los cargos.
- ✓ Implementación de lineamientos y guías institucionales para promover buenas prácticas en materia de igualdad, equidad de género y comunicación inclusiva.
- ✓ Participación activa en comisiones y espacios institucionales orientados al fortalecimiento de la equidad, la igualdad de género y los derechos humanos.
- ✓ Capacitación y sensibilización continua en temas de lenguaje inclusivo, discapacidad, accesibilidad, equidad de género y respeto a la diversidad.
- ✓ Capacitación de personal en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), fortaleciendo una atención más inclusiva y accesible.
- ✓ Adecuación de instalaciones y espacios físicos accesibles, incluyendo rampas,

ascensores, servicios sanitarios adaptados, salas de lactancia y áreas comunes habilitadas para personas con discapacidad.

- ✓ Implementación de señalización y sistemas accesibles, como dispositivos sonoros y visuales para emergencias, ascensores con audio y botoneras con señalización en braille.
- ✓ Desarrollo de campañas internas de sensibilización sobre accesibilidad, inclusión y derechos humanos a través de distintos canales corporativos.
- ✓ Aplicación de evaluaciones de clima organizacional y mecanismos de seguimiento para identificar oportunidades de mejora relacionadas con el bienestar, los riesgos psicosociales y las condiciones ergonómicas.
- ✓ Fortalecimiento de la gestión de salud ocupacional mediante acciones orientadas a la prevención de riesgos y a la adecuación de las condiciones laborales según las necesidades del personal.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene alianzas con el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) y el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), entidades que brindan asesoría, capacitación y acompañamiento técnico especializado en materia de inclusión, equidad y accesibilidad. Estas alianzas fortalecen las capacidades internas de la organización, facilitan la implementación de buenas prácticas y contribuyen a una gestión alineada con estándares especializados y orientada a la mejora continua.

Principales avances

Entre los principales avances en materia de inclusión durante el 2025 destacan los siguientes:

- ✓ Fortalecimiento de procesos de reclutamiento, selección y contratación basados en competencias, libres de sesgos relacionados con género, edad, discapacidad, origen étnico u orientación sexual.
 - ✓ Promoción de la equidad de género mediante una mayor participación femenina en áreas técnicas, administrativas y puestos de liderazgo, incluyendo la representación de mujeres en cargos estratégicos de alta dirección y juntas directivas.
 - ✓ Mantenimiento de un 36 % de participación femenina en puestos de jefatura, fortaleciendo la diversidad en los espacios de toma de decisiones (Popular Valores).
 - ✓ Contratación de talento proveniente de distintas zonas geográficas del país, ampliando las oportunidades laborales en sectores con menores posibilidades de empleabilidad.
 - ✓ Impulso de acciones de accesibilidad mediante la adecuación de espacios, recursos y herramientas para personas con discapacidad.
 - ✓ Aplicación de encuestas y mecanismos de seguimiento orientados al bienestar y la adecuada gestión de las personas colaboradoras con discapacidad.
 - ✓ Actualización y fortalecimiento de lineamientos relacionados con la inclusión y adecuación laboral del personal con discapacidad.
 - ✓ Implementación del teletrabajo y esquemas flexibles para favorecer el equilibrio entre la vida personal y laboral.
 - ✓ Desarrollo de acciones de sensibilización y fortalecimiento de una cultura organizacional inclusiva, basada en el respeto, la diversidad y la igualdad de oportunidades.
- ✓ Durante el 2025, algunas sociedades enfrentaron limitaciones para impulsar nuevos avances específicos en inclusión debido a cambios en su estructura organizativa; no obstante, se mantuvieron las acciones institucionales permanentes orientadas a garantizar igualdad de oportunidades.



Accesibilidad y discapacidad

La accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad constituyen elementos fundamentales para promover la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos humanos y la construcción de entornos laborales y de servicio más equitativos. En el Conglomerado Financiero, estas acciones contribuyen a reducir barreras físicas, comunicacionales y culturales, favoreciendo la autonomía, la inclusión financiera y la participación plena de las personas colaboradoras y usuarias.

Asimismo, el fortalecimiento de condiciones accesibles y la sensibilización de la población interna sobre las necesidades de las personas con discapacidad impulsan una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía y la mejora continua. Esto no solo mejora las condiciones laborales y la calidad de la atención brindada, sino que también fortalece la reputación institucional, la innovación y el compromiso con una gestión socialmente responsable e inclusiva.

Promoción de la accesibilidad

Con el propósito de fortalecer la accesibilidad, la inclusión y el respeto por los derechos de las personas con discapacidad, el Conglomerado Financiero impulsó diversas acciones orientadas a mejorar las condiciones laborales, la atención inclusiva y la accesibilidad de sus productos, servicios e infraestructura.

Gestión interna y bienestar laboral

Acciones

- ✓ Aplicación de encuestas de bienestar e inclusión dirigidas a personas colaboradoras con discapacidad para identificar necesidades y oportunidades de mejora.
- ✓ Actualización de la Directriz de Adecuación para el Personal con Discapacidad y de la Política de Respeto a los Derechos Humanos.
- ✓ Acompañamiento a personas colaboradoras en el proceso de certificación ante CONAPDIS.
- ✓ Revisiones e inspecciones periódicas de puestos de trabajo para evaluar la efectividad de las adecuaciones implementadas.
- ✓ Capacitación en Lengua de Señas Costarricense (LESCO) para personal de oficinas.

Resultados

- ✓ Mejora en el bienestar, satisfacción e integración de las personas colaboradoras con discapacidad.
- ✓ Identificación y atención oportuna de necesidades específicas de accesibilidad y adecuación laboral.
- ✓ Incremento en la cantidad de personas colaboradoras con acreditación de CONAPDIS.
- ✓ Fortalecimiento de una cultura organizacional inclusiva, respetuosa y libre de discriminación.

Sensibilización y cultura inclusiva

Acciones

- ✓ Desarrollo de campañas y actividades de sensibilización relacionadas con discapacidad, accesibilidad, salud mental e inclusión financiera.
- ✓ Conmemoración de fechas relevantes, entre ellas el Día Internacional del Síndrome de Down, Día del Autismo, Día de la Comunidad Sorda, Día de la Accesibilidad Física, Semana de la Salud Mental y Semana Nacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- ✓ Publicaciones y espacios informativos dirigidos al personal para fortalecer el respeto y la valoración de la diversidad.

Resultados

- ✓ Mayor sensibilización y conocimiento del personal sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- ✓ Fortalecimiento de la cultura institucional basada en la inclusión, la empatía y el respeto.
- ✓ Mejora de la reputación institucional en temas de inclusión y responsabilidad social.

Accesibilidad en infraestructura, productos y servicios

Acciones

- ✓ Seguimiento y revisión de diseños y mantenimiento de infraestructura bajo criterios de accesibilidad y cumplimiento de la Ley 7600.
- ✓ Adaptación de baños, espacios físicos y áreas comunes para personas con discapacidad y usuarias de silla de ruedas.
- ✓ Implementación de un piloto de Asesor Online mediante cabinas de atención virtual accesible.
- ✓ Instalación de cajeros automáticos con recursos accesibles y actualización de la App institucional incorporando criterios de accesibilidad digital.
- ✓ Desarrollo de estrategias de atención al cliente basadas en evaluaciones de experiencia y accesibilidad.

Resultados

- ✓ Fortalecimiento de las condiciones de accesibilidad física y digital para personas clientes y personas colaboradoras.
- ✓ Mayor autonomía e inclusión financiera de personas con discapacidad.
- ✓ Mejora continua en la calidad de la atención y experiencia de servicio.
- ✓ Alineación institucional con estándares de accesibilidad, derechos humanos y buenas prácticas de inclusión.

Infraestructura: espacios inclusivos para todas las personas

Con el objetivo de fortalecer la accesibilidad universal y promover espacios inclusivos y seguros para todas las personas, el Conglomerado Financiero desarrolló diversas acciones orientadas a eliminar barreras arquitectónicas y mejorar las condiciones de acceso, circulación y atención en sus instalaciones, en cumplimiento de la Ley 7600 y demás normativa aplicable.

Adecuación y mejora de infraestructura

- ✓ Ejecución de mejoras en plataformas de servicio y oficinas ubicadas en distintas agencias y BPT, garantizando condiciones accesibles y el cumplimiento de requisitos regulatorios.
- ✓ Desarrollo de proyectos de infraestructura civil y recintos para cajeros automáticos accesibles, incorporando rampas, barandas, iluminación y dimensiones adecuadas para personas con discapacidad.
- ✓ Instalación de esclusas de seguridad con accesos auxiliares para personas con movilidad reducida, asegurando condiciones adecuadas de ingreso y circulación.
- ✓ Adaptación y habilitación de espacios comunes y áreas de atención para personas con discapacidad, promoviendo una experiencia de servicio más inclusiva.
- ✓ Adecuación de servicios sanitarios y espacios compartidos conforme a criterios de accesibilidad universal.

Mantenimiento y seguimiento de condiciones accesibles

- ✓ Realización de inspecciones y recorridos periódicos para verificar el mantenimiento de las condiciones de accesibilidad e identificar nuevas oportunidades de mejora.

- ✓ Sustitución y reparación de mobiliario deteriorado que podía representar riesgos para personas clientes y personas colaboradoras, contribuyendo a una atención más segura y adecuada.
- ✓ Implementación de mecanismos de reporte para identificar y atender necesidades de mejora en infraestructura accesible.

Cumplimiento normativo y articulación institucional

- ✓ Seguimiento de proyectos constructivos bajo lineamientos de accesibilidad establecidos en la Ley 7600, el Reglamento de Construcciones y demás normativa aplicable.
- ✓ Coordinación y uso compartido de espacios accesibles mediante convenios institucionales que fortalecen las condiciones de accesibilidad universal para personas colaboradoras, clientes y visitantes.
- ✓ Mantenimiento de instalaciones alineadas con estándares de igualdad de oportunidades, inclusión y respeto a los derechos de las personas con discapacidad.

Personal con discapacidad

El Conglomerado Financiero mantiene su compromiso con la inclusión y la accesibilidad laboral mediante acciones orientadas a promover la igualdad de oportunidades, la adecuación de espacios y el acompañamiento a personas colaboradoras con discapacidad. Durante el 2025, las distintas Unidades Estratégicas de Negocio (UEN) impulsaron iniciativas enfocadas en la sensibilización, adaptación de puestos de trabajo y mejora de las condiciones laborales, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional más inclusiva y respetuosa.

Banco Popular

El Banco Popular registró 7 personas colaboradoras con discapacidad, equivalentes al 0,16 % de la población laboral. Como parte de sus acciones de inclusión, desarrolló actividades de sensibilización dirigidas al personal, orientadas a fortalecer el respeto, la empatía y la comprensión sobre los derechos y necesidades de las personas con discapacidad.

Popular Pensiones

Popular Pensiones contó con 2 personas colaboradoras con discapacidad, equivalentes al 0,05 % de su población laboral. Entre las acciones implementadas destacan la revisión individual de casos, valoraciones especializadas y adecuaciones en los puestos de trabajo, con el propósito de garantizar condiciones laborales accesibles y adecuadas.

Popular Valores

Popular Valores registró 1 persona colaboradora con discapacidad, equivalente al 1,39 % de su población laboral. La organización desarrolló acciones de sensibilización interna para promover una comunicación más inclusiva y adecuada según las necesidades de la persona colaboradora. Asimismo, implementó ajustes relacionados con viáticos y adecuaciones orientadas a mejorar la calidad de vida, comodidad y condiciones laborales.

Popular Digital, Popular Fondos de Inversión y Popular Seguros

Durante el 2025, estas sociedades no registraron personas colaboradoras con discapacidad ni reportaron acciones específicas en materia de inclusión y accesibilidad.

LESCO

Con el propósito de fortalecer una atención inclusiva y accesible para las personas con discapacidad auditiva, el Conglomerado Financiero ha impulsado procesos de capacitación en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), dirigidos a personas colaboradoras de distintas áreas y oficinas de atención.

Banco Popular

La organización ha contado con personal capacitado en LESCO para la atención de personas clientes con discapacidad, procurando disponer de al menos una persona funcionaria capacitada por oficina comercial. Aunque estas capacitaciones no se impartieron de forma continua en los últimos periodos, la Universidad Corporativa tiene previsto retomar y actualizar este proceso formativo como parte del compromiso institucional con la accesibilidad y la inclusión.

Popular Pensiones

Popular Pensiones desarrolló capacitaciones en LESCO y en evacuación de personas con discapacidad, alcanzando un total de 7 personas colaboradoras capacitadas.

Popular Valores

Popular Valores promovió la capacitación en Lengua de Señas Costarricense (LESCO), contando actualmente con 3 personas colaboradoras capacitadas.

Igualdad y equidad de género

La equidad de género constituye un eje estratégico para el Conglomerado Financiero Banco Popular, al promover un entorno laboral inclusivo, justo y orientado al respeto de los Derechos Humanos. La reducción de brechas de género fortalece la competitividad institucional, mejora el clima organizacional y favorece la atracción, motivación y retención del talento, impulsando una cultura basada en la meritocracia y la igualdad de oportunidades.

Asimismo, la diversidad de perspectivas contribuye a una toma de decisiones más equilibrada, al fortalecimiento de la innovación y a una gestión más efectiva de riesgos y oportunidades. Este enfoque se integra a la estrategia de sostenibilidad del Conglomerado, especialmente en las dimensiones de bienestar social y negocios sostenibles, mediante el desarrollo de productos y servicios dirigidos a mujeres y la promoción de la inclusión financiera.

La implementación de políticas y prácticas de equidad de género también contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, al fortalecimiento de la reputación institucional y al cumplimiento del marco legal y laboral aplicable, consolidando al Conglomerado como una organización comprometida con la igualdad y el desarrollo sostenible.



Acciones en la gestión de género

Como parte de su compromiso con la igualdad y equidad de género, el Conglomerado Financiero Banco Popular impulsó diversas acciones orientadas a fortalecer la inclusión, la no discriminación y la generación de oportunidades equitativas para mujeres y hombres.

- ✓ Implementación del Plan de Acción para la Igualdad de Género, fortaleciendo la articulación con universidades y programas de pasantías para promover la atracción de talento joven sin sesgos de género.
- ✓ Actualización del Manual de Puestos y perfiles laborales mediante lenguaje inclusivo y eliminación de sesgos de género, promoviendo procesos de gestión del talento más equitativos.
- ✓ Implementación de un nuevo canal de denuncias más accesible y confidencial, acompañado de acciones de divulgación y sensibilización para fortalecer la confianza y la transparencia institucional.
- ✓ Desarrollo de campañas y actividades de sensibilización, incluyendo la conmemoración del 8 de marzo, publicaciones internas sobre efemérides de género y la charla “Prevención de la violencia digital”, con participación de 114 personas colaboradoras.
- ✓ Actualización del Reglamento contra el Acoso Sexual, reforzando el marco institucional de prevención y protección.
- ✓ Fortalecimiento de procesos de reclutamiento y selección basados en competencias y libres de sesgos, promoviendo una cultura organizacional de igualdad y no discriminación.
- ✓ Desarrollo de alianzas y acciones de inclusión financiera dirigidas a mujeres, incluyendo el lanzamiento del producto Conecta BP Mujer y la generación de puntos de atención en comunidades rurales mediante la Banca Social.



Principales hitos en equidad e igualdad de género

Durante el 2025, el Conglomerado Financiero Banco Popular continuó fortaleciendo su compromiso con la igualdad y equidad de género mediante acciones orientadas a promover la inclusión, el liderazgo femenino, la no discriminación y la generación de oportunidades equitativas en el ámbito laboral y financiero.

- ✓ Actualización de la Política de Respeto a los Derechos Humanos y del Reglamento contra el Hostigamiento Sexual, fortaleciendo el marco institucional de protección, inclusión y no discriminación.
- ✓ Ejecución del Plan de Acción para la Igualdad de Género, con acciones orientadas a colaboradores, clientes, productos y proveedores, y acompañamiento técnico de la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD).
- ✓ Implementación de canales de denuncia más accesibles y confiables para la atención de casos de discriminación o acoso.
- ✓ Incorporación de lenguaje inclusivo y libre de sesgos en el Manual Institucional de Puestos y en perfiles laborales.
- ✓ Desarrollo de campañas de sensibilización y formación sobre igualdad de género, liderazgo femenino y prevención de la violencia digital, incluyendo comunicados internos y actividades institucionales.
- ✓ Lanzamiento del programa **Conecta BP Mujer**, orientado al empoderamiento económico y bienestar financiero de las mujeres mediante productos financieros, formación y educación financiera.
- ✓ Realización de la III Edición del Foro “Cecilia González Salazar”, enfocado en la participación de mujeres en puestos de toma de decisión y liderazgo.
- ✓ Fortalecimiento de la participación femenina en puestos de liderazgo y gobernanza, incluyendo nombramientos de mujeres en cargos de alta dirección y representación estratégica.

- ✓ Promoción de procesos de reclutamiento y concursos internos basados en igualdad de oportunidades y no discriminación.
- ✓ Capacitación del personal en temas de igualdad y equidad de género, fortaleciendo la cultura organizacional inclusiva.



Voluntariado corporativo

El programa de voluntariado CFBPDC tiene como propósito fomentar la participación activa de las personas colaboradoras en iniciativas que contribuyan al bienestar social y ambiental de las comunidades. A través de estas acciones, se promueve una cultura organizacional solidaria, participativa y comprometida con el desarrollo sostenible.

El programa genera beneficios tanto para las personas colaboradoras como para la organización. Para el personal, representa una oportunidad de aportar de manera significativa a la sociedad y al ambiente, fortalecer habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, así como incrementar el sentido de pertenencia y satisfacción personal. Para el Conglomerado, estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento de la reputación e imagen institucional, al relacionamiento con comunidades y grupos de interés, y al aumento del compromiso y motivación de las personas trabajadoras.

La gestión del programa de voluntariado se desarrolla mediante acciones coordinadas en los ejes social y ambiental, promoviendo la participación activa de las personas colaboradoras en iniciativas de impacto positivo para las comunidades y el ambiente. La Universidad Corporativa brinda apoyo mediante la coordinación logística, elaboración de materiales y capacitación del personal participante, además de realizar convocatorias e invitaciones según las características de cada actividad.

En el eje social, se impulsan iniciativas de educación financiera mediante charlas de sensibilización y formación orientadas a fortalecer la salud financiera de distintas poblaciones y grupos de interés.

En el eje ambiental, se desarrollan actividades de educación ambiental, jornadas de limpieza de espacios comunales, proyectos de restauración y protección de ecosistemas, así como campañas de reciclaje y gestión de residuos, contribuyendo a la conservación del ambiente y al fortalecimiento de la conciencia ambiental en las comunidades.



Iniciativas de voluntariado

Durante el 2025, el programa de voluntariado del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal desarrolló diversas iniciativas en los ejes social y ambiental, promoviendo la participación activa de las personas colaboradoras en acciones de impacto positivo para las comunidades y el ambiente.

Eje social

- ✓ Desarrollo de 592 charlas socioeducativas sobre finanzas sanas dirigidas a comunidades, estudiantes, empresas, instituciones públicas, mipymes, personas adultas mayores y poblaciones en condición de vulnerabilidad. Estas actividades representaron aproximadamente 592 horas de capacitación, reflejando un crecimiento del 11 % respecto al 2024.
- ✓ Realización de actividades de voluntariado social en hogares de personas adultas mayores, promoviendo espacios de convivencia, acompañamiento y recreación. Estas iniciativas fortalecieron valores como la empatía, la solidaridad, el respeto y el sentido de pertenencia entre las personas colaboradoras participantes.

Eje ambiental

- ✓ Ejecución de jornadas de reforestación en distintas comunidades y organizaciones, logrando la siembra de 561 árboles y la donación adicional de 100 árboles para iniciativas ambientales comunitarias.
- ✓ Desarrollo de jornadas de limpieza en coordinación con municipalidades, instituciones y organizaciones locales, alcanzando la recolección de 1 030 kg de residuos.

- ✓ Implementación de campañas de reciclaje y valorización Desarrollo de residuos, incluyendo la recolección de 15,75 kg de tapas plásticas y la donación de recipientes para clasificación de residuos valorizables en centros educativos.
- ✓ Realización de actividades de educación ambiental mediante 7 charlas y talleres dirigidos a empresas, instituciones públicas, centros educativos y grupos comunitarios, alcanzando a 38 personas participantes.
- ✓ Desarrollo de jornadas de voluntariado ambiental orientadas a la capacitación en buenas prácticas ambientales, trasplante de árboles jóvenes y recolección de residuos en espacios comunitarios y áreas naturales.

Salud y bienestar conglomeral

A continuación, se presenta una versión resumida y fortalecida para el apartado de salud y bienestar conglomeral del reporte de sostenibilidad GRI del CFBPDC:

La salud y el bienestar de las personas colaboradoras constituyen un pilar fundamental para la sostenibilidad del CFBPDC. Promover entornos laborales seguros, saludables e inclusivos fortalece la productividad, la continuidad operativa y el compromiso organizacional, al tiempo que reafirma el respeto por los derechos humanos, el trabajo digno y la calidad de vida de las personas trabajadoras. Este enfoque integral contribuye además a consolidar una cultura organizacional positiva, resiliente y socialmente responsable.

La importancia de la salud y el bienestar laboral se refleja en distintas dimensiones:

- ✓ **Importancia estratégica:** fortalece la atracción y retención del talento, mejora la reputación corporativa y genera ventajas competitivas mediante equipos más comprometidos, innovadores y motivados.

- ✔ **Importancia operativa:** favorece el incremento de la productividad y la eficiencia, reduce el ausentismo y los costos asociados a enfermedades o rotación laboral, y fortalece la capacidad de adaptación y resiliencia de los equipos de trabajo.
- ✔ **Importancia social y humana:** promueve un clima laboral positivo, la cohesión y el sentido de pertenencia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas colaboradoras y sus familias, así como al fortalecimiento de comunidades más saludables y sostenibles.
- ✔ **Importancia ética y normativa:** reafirma el compromiso institucional con el trabajo digno, la seguridad ocupacional y el respeto a los derechos laborales, en concordancia con la legislación costarricense y los principios de responsabilidad social empresarial.

Como parte de este compromiso, las empresas del Conglomerado impulsan acciones orientadas a la promoción de hábitos saludables y la prevención de riesgos, mediante iniciativas como pausas activas, promoción de la hidratación, alimentación balanceada, actividad física y condiciones adecuadas de seguridad e higiene laboral. Estas acciones buscan garantizar espacios de trabajo que favorezcan el bienestar integral de las personas y fortalezcan el desempeño sostenible de la organización.

Promoción de la salud

A continuación, se muestran las acciones para la promoción de la salud en el Conglomerado.

Banco Popular

- ✔ Implementación de Mes del Bienestar con jornadas preventivas:
 - 1. Papanicolau y electrocardiogramas

- 2. Campañas visuales preventivas
- 3. Recolección de medicamentos vencidos o en desuso.
- 4. Reto “Moverse” y actividades de bienestar físico.
- 5. Ferias (Independencia y emprendimientos).

- ✔ Charlas de educación en salud:

- 1. Fatiga visual.
- 2. Uso de agonistas GLP-1.
- 3. Enfermedades hepáticas: prevención y cuidados.

- ✔ Temas abordados: salud sexual y reproductiva, salud cardiovascular, autocuidado, salud visual y bienestar social.

- ✔ Alcance: abierto a toda la población colaboradora.

Popular Digital

- ✔ Apoyo transversal de Capital Humano Corporativo mediante:

- 1. Campañas de sensibilización.
- 2. Charlas y comunicaciones internas.

- ✔ Enfoque en fortalecimiento de cultura de bienestar organizacional.

- ✔ Alcance: todo el personal.

Popular Fondos de Inversión

- ✓ Acciones de la Comisión de Salud Ocupacional:
 1. Charlas sobre pausas activas y alimentación saludable.
- ✓ Enfoque: promoción de hábitos saludables y bienestar físico.
- ✓ Alcance: todo el personal.

Popular Pensiones

- ✓ Gestión integral del Médico de Empresa y Salud Ocupacional:
 1. Inspecciones, charlas, capacitaciones y simulacros.
 2. Atención de hallazgos y adecuaciones ergonómicas.
 3. Campañas de salud, ferias y convenios.
 4. Actividades recreativas y de bienestar.
 5. Coordinación con proveedores y entes gubernamentales.
- ✓ Temas abordados: bienestar integral, salud mental (apoyo psicológico), seguridad, emergencias, cumplimiento normativo y nutrición.
- ✓ Alcance: todo el personal, proveedores y personas afiliadas.

Popular Seguros

- ✓ Fortalecimiento de la cultura preventiva mediante:
 1. Simulacros de incendio y simulacro nacional
 2. Capacitación a brigadas de emergencia
 3. Coordinación de la Comisión de Salud Ocupacional
- ✓ Enfoque en prevención, respuesta ante emergencias y seguridad laboral
- ✓ Participación destacada (ej. 176 personas en simulacro de incendio)
- ✓ Alcance: fortalecimiento de capacidades de respuesta institucional

Popular Valores

- ✓ Comunicación continua de riesgos laborales mediante:
 1. Capacitaciones, documentos y campañas internas.
 2. Charlas sobre ergonomía, posturas y prevención de lesiones.
 3. Prevención de acoso laboral y riesgos domésticos.
 4. Promoción de pausas activas y autocuidado.
- ✓ Alcance: aproximadamente 90 % del personal participante.
- ✓ Enfoque en cultura preventiva y seguridad integral.

Campañas de sensibilización

Las campañas de sensibilización se orientan a la promoción de la salud integral, la prevención de riesgos laborales, el bienestar físico y mental, así como la adopción de hábitos seguros y saludables en el entorno de trabajo. Estas iniciativas se implementan de forma transversal en las distintas entidades del Conglomerado, utilizando diversos medios de comunicación interna para asegurar su alcance y efectividad.

Principales ejes de sensibilización:

- ✓ **Salud preventiva y bienestar físico:** prevención de gripes y diarreas, enfermedades digestivas y hepáticas, fatiga visual, alimentación consciente, hidratación, pausas activas y promoción de hábitos saludables.
- ✓ **Salud mental y bienestar emocional:** atención psicológica gratuita, desconexión digital, equilibrio vida-trabajo y promoción del bienestar integral.
- ✓ **Seguridad y salud ocupacional:** orden y limpieza, ergonomía, posturas adecuadas, prevención de caídas, sobreesfuerzos, accidentes laborales y de tránsito, intoxicaciones y golpes.
- ✓ **Gestión de riesgos y cultura preventiva:** simulacros, protocolos de emergencia, rutas de evacuación y fortalecimiento de la preparación ante incidentes.
- ✓ **Inclusión y desarrollo organizacional:** conmemoración de fechas relevantes como el Día Internacional de las Personas con Discapacidad y promoción de entornos laborales inclusivos.
- ✓ **Educación organizacional y hábitos laborales eficientes:** teletrabajo, trabajo remoto eficiente, comunicación interna, pausas activas y cultura de autocuidado.

Medios y canales utilizados:

Se emplean principalmente boletines internos, correos electrónicos, charlas y capacitaciones virtuales (Microsoft Teams), campañas presenciales y comunicación institucional, asegurando una cobertura amplia y segmentada según la naturaleza de cada entidad.

Convenios con centros de salud

1 de 2

UEN	CENTRO DE SALUD	BENEFICIOS
Banco Popular	Laboratorio Clínico	Realiza visitas a las agencias de la GAM.
	Catedral	Mantiene descuentos permanentes para el personal del Banco y sus familiares.
		Posee convenio con Tarjetas BP por lo que es posible pagar con puntos.
	DG Medical	Realiza visitas a todas las agencias del Banco y hace demostraciones gratuitas de sus productos, masajes tomas de presión arterial sin costo adicional para el personal.
		Vende equipo médico y de belleza de alta calidad garantizado.
	Medismart	Descuentos en consulta y exámenes médicos en las diferentes especialidades.
		Realiza visitas a todas las agencias del Banco y hace revisión de optometría sin costo adicional para el personal y sus familias.
	Clínica Preventiva Visual	Venta de lentes y entrega en la agencia.
		Descuentos mensuales en diferentes productos.
		Tiene convenio con Coopebanpo por si se requiere financiamiento.

Convenios con centros de salud

2 de 2

UEN	CENTRO DE SALUD	BENEFICIOS
Popular Pensiones	Medicina de Empresa	Medicina preventiva y correctiva.
	CAPSI	Servicio psicológico gratuito.
Popular Valores	Subprograma de Medicina con profesional en medicina general y cirugía.	Facilita el seguimiento de la salud de cada persona trabajadora, asegurando que estén en condiciones óptimas para desempeñar sus funciones. Contribuye a reducir ausencias laborales por temas de salud, lo que a su vez aumenta la productividad.

Seguridad ocupacional: una cultura de prevención y bienestar

La Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) en el CFBPDC se enmarca en el Objetivo Estratégico n.º 5, orientado a promover un ambiente laboral que favorezca la satisfacción, el bienestar del personal y el desarrollo del talento, consolidando una cultura organizacional de excelencia.

Desde el punto de vista operativo, la gestión de SSO se fundamenta en el cumplimiento del Decreto n.º 45166 sobre Comisiones y Departamentos de Salud Ocupacional, el Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo y demás normativa aplicable, asegurando el alineamiento con las obligaciones legales vigentes en materia laboral.

En su dimensión social, la SSO se concibe como un eje clave para la protección integral de las personas colaboradoras, al promover la salud física, mental y social en el entorno laboral. Su implementación contribuye directamente a la continuidad operativa, la reducción de incidentes, el ausentismo y las interrupciones del servicio, así como al incremento de la productividad, la retención del talento y la mejora del clima laboral. Asimismo, fortalece la reputación institucional y la confianza de los grupos de interés al evidenciar una gestión responsable y ética.

La organización reconoce que un entorno de trabajo seguro y saludable no solo previene accidentes y enfermedades laborales, sino que también mejora la calidad de vida del personal y su desempeño. En este sentido, la SSO se aborda de manera preventiva y proactiva mediante la identificación temprana de riesgos y la implementación de controles que mitiguen su materialización.



Finalmente, la gestión de la SSO se concibe como una responsabilidad transversal de toda la organización, desde la Alta Dirección hasta cada persona colaboradora, lo que refuerza su carácter estratégico. Este enfoque integral contribuye al cumplimiento normativo, la prevención de sanciones, el fortalecimiento de la reputación institucional y la consolidación de una cultura organizacional orientada al bienestar y la seguridad.

Registro de lesiones 2025

1 de 2

UEN	TIPO DE LESIÓN	CANTIDAD	ABORDAJE
Banco Popular	Traumas Extremidades	35	INS / RT / Accidentes en Trayecto
Banco Popular	Traumas Extremidades	22	INS / RT / Caídas al Mismo Nivel
Banco Popular	Lesiones musculares	10	INS / RT / Sobre Esfuerzo Levantamiento Cargas
Banco Popular	Traumas Extremidades	10	INS / RT / Caídas a Diferente Nivel
Banco Popular	Traumas Extremidades (Torción)	7	INS / RT / Lesiones Distorsivas
Banco Popular	Lesiones musculares	6	INS / RT/ Lesión Sobre Esfuerzo Postural
Banco Popular	Factores Psicosociales	3	INS / RT/ Riesgo Psicosocial

Registro de lesiones 2025

2 de 2

UEN	TIPO DE LESIÓN	CANTIDAD	ABORDAJE
Banco Popular	Golpes Contra Objetos Sólidos	3	INS / RT/ Golpeado Contra
Banco Popular	Cortaduras	2	INS / RT/ Cortaduras
Banco Popular	Traumas extremidades por Atrapamiento	2	INS / RT/ Atrapado por
Popular Pensiones	Golpes contusos	11	INS y seguimiento médico de empresa
Popular Fondos de Inversión	Atrapada por un objeto o entre objetos	1	Atención en INS
Popular Seguros	Caída	1	Atención en INS
Popular Valores	Golpes por caídas en trayecto del lugar de trabajo.	2	Atención en INS
Popular Digital	Para el 2025 en Popular Digital no se presentaron accidentes laborales.		

Metodología evaluación de riesgos de Salud y Seguridad Ocupacional

Las empresas del Conglomerado aplican metodologías diferenciadas para la identificación de peligros y la evaluación de riesgos laborales, en cumplimiento de la normativa nacional vigente y los estándares internacionales de seguridad y salud ocupacional. A continuación, se detallan los enfoques implementados por cada Unidad Estratégica de Negocio (UEN) durante el periodo de reporte.

Metodología evaluación de riesgos de Salud y Seguridad Ocupacional			
UEN	METODOLOGÍA	EVALUACIÓN DE RIESGOS	PERIODICIDAD
Banco Popular	Inspecciones de Salud Ocupacional	Valoración de condiciones de trabajo conforme a la normativa nacional de salud ocupacional vigente.	Bianual
Banco Popular	Hojas de chequeo — Comisiones de Salud Ocupacional (CSO)	Evaluación de riesgos por tipo: físico, ergonómico, seguridad, locativo y químico.	Mensual
Popular Digital	Adopción de las prácticas y lineamientos del Banco Popular	Conforme a lo indicado por el BP	
Popular Fondos de Inversión	Inspecciones en sitio	Evaluación directa de condiciones en todas las áreas mediante observación y registro sistemático.	Semestral
Popular Pensiones	Matriz de riesgos laborales	Método T-Fine y metodología INTE T55 para la valoración cuantitativa y cualitativa del riesgo laboral.	Anual
Popular Seguros	Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias (PPRAE)	Método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT, España), adoptado por el INS Costa Rica.	Periódica
Popular Valores	Inspecciones y análisis de puestos	Análisis de seguridad en las instalaciones	Mensual

Hitos en salud y seguridad ocupacional

Banco Popular y de Desarrollo Comunal

- Cumplimiento de un 95,12 % de las actividades del Plan de Trabajo (39 de 41 indicadores) (23 objetivos y 41 indicadores totales).

Popular Digital

- Sin incidentes en el periodo.

Popular Fondos de Inversión

- Solo un incidente reportado en todo el periodo.

Popular Pensiones

- 21 actividades de bienestar al personal.
- 0 accidentes en los últimos 3 meses del 2025.

Popular Seguros

- Ruta de gestión en SSO luego de la actualización de los instrumentos de planificación PPRAE y SSO.
- Contratación de consultoría externa especializada para el acompañamiento en la gestión de SSO.
- Evaluación de las condiciones de seguridad identificando riesgos y oportunidades de mejora.
- Actualización del Portal de Centros de Trabajo del Consejo de Salud Ocupacional y se elaboraron los informes 2025.

Popular Valores Puesto de Bolsa

- Ausencia de incidentes en el lugar de trabajo.

Desarrollo profesional

La formación y el desarrollo continuo del talento humano constituyen un pilar estratégico del conglomerado financiero, al permitir la actualización permanente de las competencias del personal en alineación con los objetivos institucionales, el entorno regulatorio y la transformación digital del negocio. Este enfoque fortalece la competitividad organizacional y asegura la disponibilidad de capacidades técnicas y conductuales necesarias para responder con eficacia a las exigencias del mercado financiero y bursátil.

Asimismo, la inversión en formación contribuye directamente a la mejora del desempeño institucional, al optimizar procesos, elevar la productividad y fortalecer la calidad del servicio brindado a la clientela. Personas colaboradoras más capacitadas, éticas y orientadas al usuario favorecen una toma de decisiones más acertada, así como una gestión más eficiente e innovadora, generando valor en toda la cadena operativa.

Finalmente, el desarrollo profesional continuo también aporta a la atracción y retención de talento, al consolidar una propuesta de valor atractiva para el personal. Este proceso fortalece la resiliencia organizacional ante cambios tecnológicos, normativos y de mercado, garantizando la sostenibilidad del negocio y la capacidad de adaptación del conglomerado en un entorno dinámico.

A continuación, se muestra la cantidad de personas capacitadas en cada unidad estratégica de negocio.

UEN	CANTIDAD DE CURSOS, CAPACITACIONES, ETC	CANTIDAD DE PERSONAS
Banco Popular	5	15 617
Popular Digital	1	41
Popular Fondos de Inversión	59	1376
Popular Pensiones	41	409
Popular Seguros	5	442
Popular Valores	4	203

Los datos evidencian que algunas personas colaboradoras participaron en más de una actividad de capacitación.

Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa contribuye al desarrollo de competencias y a la actualización profesional del personal mediante una oferta formativa estructurada, pertinente y alineada con la estrategia institucional, las prioridades del negocio y los cambios del entorno financiero y regulatorio. A través de programas de capacitación, aprendizaje continuo y gestión del conocimiento, fortalece las capacidades técnicas, digitales, blandas y de liderazgo de las personas colaboradoras.

Este enfoque promueve el aprendizaje permanente, la mejora del desempeño, la movilidad interna y la preparación del talento para asumir nuevos retos, contribuyendo a consolidar un capital humano competente, adaptable y comprometido con la excelencia en el servicio y la sostenibilidad del Banco.



Durante 2025, la Universidad Corporativa consolidó avances clave en la gestión del aprendizaje institucional. Entre los principales hitos destacan la incorporación estratégica de acciones formativas presenciales en programas prioritarios, fortaleciendo el aprendizaje experiencial, el trabajo colaborativo y el desarrollo de habilidades blandas y de liderazgo. Asimismo, se consolidó un modelo de autogestión de la oferta formativa, que permitió a las personas colaboradoras acceder de manera flexible y oportuna a los cursos, de acuerdo con sus necesidades y funciones.

Adicionalmente, se fortalecieron los procesos continuos de actualización dirigidos a las jefaturas, enfocados en liderazgo, gestión del desempeño, toma de decisiones y adaptación al cambio.

Datos relevantes

- ✓ 85 cursos ofrecidos
- ✓ 19 732 personas certificadas
- ✓ 64,02 horas invertidas por persona

Cursos con mayor matrícula:

- ✓ Orientación al cliente, 2 511 personas
- ✓ Seguimiento de procedimientos, 1 158 personas
- ✓ Inteligencia emocional, 955 personas

Programas de certificación

Tipo de programa	Población objetivo	Cantidad de personas certificadas
Conquista del Reino	Personal de Negocio	1439
Conquista de las Cumbres	Personal de Soporte	1544

Evaluación del desempeño como motor del desarrollo institucional

La evaluación del desempeño en el CFBPDC constituye una herramienta estratégica de gestión del talento humano, orientada a medir el aporte individual y colectivo al cumplimiento de los objetivos institucionales. Este proceso se alinea con la estrategia organizacional y el Cuadro de Mando Integral, permitiendo vincular el rendimiento de cada persona colaboradora con las metas del Plan Estratégico, bajo un enfoque de mejora continua y gestión basada en resultados.

Su aplicación periódica permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora, facilitando la toma de decisiones en materia de capacitación, desarrollo profesional y movilidad interna. Asimismo, promueve una evaluación objetiva del desempeño al considerar resultados, competencias, comportamientos y nivel de cumplimiento de metas, reduciendo la subjetividad y fortaleciendo la transparencia del proceso.



Entre sus principales beneficios destacan:

- ✓ Alineación del desempeño individual con la estrategia institucional.
- ✓ Identificación de brechas de competencias y necesidades de desarrollo.
- ✓ Fortalecimiento de la retroalimentación continua y la comunicación interna.
- ✓ Impulso a la productividad, eficiencia y calidad del servicio.
- ✓ Soporte a la gestión del riesgo operativo y a la mejora de procesos.
- ✓ Contribución al fortalecimiento de la cultura organizacional y la toma de decisiones en gestión de talento.

Cantidad de personal al que se le aplicó la evaluación de desempeño	
Banco Popular	4720
Popular Digital	20
Popular Fondos de Inversión	54
Popular Pensiones	361
Popular Seguros	65
Popular Valores	75

La evaluación de las mejoras en el desempeño de las personas colaboradoras en el CFBPDC se realiza mediante distintos métodos, alineados a la naturaleza operativa de cada Unidad Estratégica de Negocio (UEN) y al marco de gestión por resultados del Conglomerado.

En términos generales, el modelo corporativo se sustenta en el Cuadro de Mando Integral (CMI) para jefaturas y en el Balance de Desarrollo Personal (BDP) para el personal sin personal a cargo, complementado por el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) como marco institucional. Estas herramientas permiten medir el cumplimiento de objetivos, el esfuerzo adicional y la contribución al Plan Estratégico, promoviendo una evaluación integral orientada a la mejora continua.

Casa de la Cultura Popular José Figueres Ferrer

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal reconocemos el poder transformador del arte y la cultura como motores de inclusión, identidad y cohesión social. En coherencia con nuestro propósito como banco social, impulsamos iniciativas y espacios que promueven el talento nacional, fortalecen el acceso a la cultura y contribuyen al enriquecimiento de los valores colectivos de la sociedad costarricense.

En este marco, la Casa de la Cultura Popular José Figueres Ferrer, ubicada en Barrio Dent, San José, se consolida como un espacio cultural abierto e inclusivo para la promoción de diversas expresiones artísticas. Este centro brinda a artistas nacionales una plataforma para compartir sus obras y acercar el arte y la cultura a la comunidad.

Durante 2025, la Casa de la Cultura continuó siendo un importante punto de encuentro vibrante y diverso, que acogió las propuestas artístico-culturales de artistas, agrupaciones de mujeres nacionales e internacionales, personas adultas, colectivos de mujeres artistas, poetas, escritores, agrupaciones de danza y teatro, entre muchas otras manifestaciones culturales.

La programación incluyó una amplia variedad de actividades:

- ✓ 14 exposiciones de arte.
- ✓ 11 Noches de Cuentacuentos.
- ✓ 6 lanzamientos literarios.
- ✓ 11 actividades de teatro y danza.

Estas actividades convocaron a más de 2 000 visitantes, quienes disfrutaron de una agenda cultural diversa, accesible y representativa del mosaico social costarricense.

Asimismo, la Casa de la Cultura Popular alberga y gestiona la colección artística institucional del Banco Popular, integrada por más de un centenar de obras que representan un valioso patrimonio cultural y reflejan el compromiso de la organización con la preservación y promoción del arte nacional.



Participación activa en la comunidad

La Banca Social consolidó en 2025 una fuerte presencia territorial mediante ferias y actividades de promoción y desarrollo productivo, destacando su participación en espacios como EXPOPYME, la Feria BRETE GAM Inclusiva y la III Feria de Economía Social Solidaria, con un enfoque en inclusión y dinamización económica local; estas acciones permitieron impactar directamente a más de 200 empresarios en eventos masivos (67 % mujeres), atender hasta 175 empresas en foros territoriales y reunir 391 organizaciones (84 % lideradas por mujeres), además de beneficiar a 1 227 personas en zonas rurales y turísticas, 150 productores, y múltiples grupos de emprendedoras (75, 85 y 45 mujeres en distintos procesos), evidenciando una creciente cobertura de educación financiera, acceso a financiamiento y fortalecimiento empresarial, especialmente en poblaciones vulnerables y territorios prioritarios.

Durante el año 2025, el Banco Popular reafirmó su identidad como banco social y de desarrollo, fortaleciendo su cercanía con las comunidades mediante un enfoque estructurado de *marketing* de experiencias orientado a la generación de valor social. Este enfoque permitió gestionar de manera estratégica su participación en espacios de interacción ciudadana de alto alcance, concebidos como plataformas para promover la inclusión, el acceso y la participación en entornos culturales, sociales y recreativos de carácter abierto y gratuito. En este marco, el Banco impulsó su presencia en iniciativas desarrolladas en alianza con municipalidades y actores institucionales, facilitando el uso del espacio público para la convivencia y el disfrute colectivo, incluyendo eventos de gran convocatoria como el Festival Internacional de las Artes (FIA) y conciertos masivos gratuitos en espacios emblemáticos como La Sabana y la Fuente de la Hispanidad, contribuyendo así a la democratización del acceso a la cultura y al fortalecimiento del tejido social.

De forma complementaria, el Banco integró el *marketing* de experiencias como un eje transversal de su estrategia de mercadeo y relacionamiento, alineándolo con su rol como

impulsor del desarrollo económico inclusivo y la generación de oportunidades en los territorios. Bajo esta perspectiva, se consolidaron alianzas interinstitucionales orientadas a promover la empleabilidad y el desarrollo social, destacando iniciativas articuladas con el Ministerio de Trabajo, como el programa BRETE, así como esfuerzos conjuntos con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), incluyendo plataformas como la Feria Hecho Aquí, que favorecen el emprendimiento, la producción local y el encadenamiento productivo. Estas acciones permitieron fortalecer la visibilidad y proyección de las pequeñas y medianas empresas, facilitando su acceso a mercados y su vinculación con audiencias amplias y diversas.

Asimismo, se mantuvo una presencia activa en distintas regiones del país, asegurando la descentralización de sus esfuerzos y el alcance territorial de sus iniciativas, en coherencia con su mandato social. Se incluyó también el apoyo a espacios de encuentro comunitario y cultural de carácter estacional, como la iluminación navideña y otras iniciativas orientadas a fomentar la convivencia, el sentido de pertenencia y la apropiación positiva del espacio público. En conjunto, este modelo permitió articular el posicionamiento institucional con la generación de impacto social y económico, fortaleciendo la inclusión financiera, el desarrollo local y la cohesión comunitaria, y consolidando al Banco Popular como una institución cercana, accesible y comprometida con el bienestar sostenible de las personas, las comunidades y el país.



08

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Fortalecimiento conglomeral

Banco Popular

Durante 2025, el Banco Popular fortaleció sus modelos de atención y gestión comercial en los segmentos de Personas, Mediana Empresa, y Corporativo e Institucional, mediante procesos de digitalización, integración de productos, atención especializada y gestión activa de la cartera crediticia. Estas acciones permitieron incrementar los ingresos recurrentes por servicios, mejorar la productividad comercial, fortalecer la captación institucional y consolidar esquemas de financiamiento de alto volumen, contribuyendo al crecimiento sostenible, la rentabilidad y la estabilidad financiera de la organización.

Popular Digital

Se brindó soporte tecnológico al Banco Popular en el desarrollo y fortalecimiento de plataformas y sistemas como Banca Móvil, Puntos BP, Billetera y *onboarding* digital, además de apoyar procesos de migración de sistemas e infraestructura a la nube, contribuyendo a la eficiencia operativa y la transformación digital.

Popular Fondos de Inversión

Las utilidades reales al cierre de 2025 superaron en un 45,8 % las proyecciones establecidas para el periodo. Asimismo, se ejecutaron labores de mantenimiento en los inmuebles administrados, favoreciendo la estabilidad y rentabilidad sostenida de los fondos gestionados.



Popular Pensiones

Durante 2025 se fortalecieron la estructura comercial y los canales de servicio, con el objetivo de mejorar la colocación de productos administrados y fortalecer la retención de la clientela. Adicionalmente, los Fondos Voluntarios y el Fondo de Capitalización Laboral (FCL) continuaron avanzando en su estrategia de inversión en mercados internacionales, iniciada en julio de 2024, promoviendo la diversificación de los portafolios y la generación de valor en el mediano y largo plazo.

Popular Seguros

Durante 2025, Popular Seguros fortaleció el modelo de seguros autoexpedibles mediante la estandarización de productos, la simplificación de procesos y la emisión inmediata, impulsando su colocación a través de los canales del Banco Popular e integrándolos con productos financieros existentes para ampliar la cobertura y eficiencia comercial.

Asimismo, consolidó la integración de seguros como valor agregado dentro del ecosistema de productos financieros del Banco (cartera vinculada a productos financieros), fortaleciendo la fidelización de la clientela y la generación de ingresos recurrentes.

La entidad continuó diversificando su portafolio mediante productos inclusivos y accesibles dirigidos a poblaciones subatendidas, personas físicas y microempresas, contribuyendo a la inclusión financiera y al crecimiento de las primas.

Asimismo, se reforzó la capacitación comercial y la gestión de cartera individual, con el fin de mejorar la rentabilidad, la permanencia de la clientela y las relaciones comerciales de largo plazo.

Se implementaron acciones orientadas a optimizar la gestión comercial, fortalecer las capacidades del equipo y mejorar el acceso a información sobre productos, favoreciendo una mayor eficiencia operativa y una ejecución estratégica más efectiva.

Popular Valores

El monitoreo constante de las tendencias económicas y de los mercados permitió aprovechar oportunidades estratégicas de inversión y realizar rebalanceos de portafolio alineados con los perfiles de riesgo de la clientela y el apetito de riesgo institucional. Como resultado, al cierre de diciembre de 2025, Popular Valores registró un patrimonio de ₡59 293,8 millones, superior en ₡4 009 millones al año anterior, consolidando su posición de liderazgo en el mercado bursátil.

Principales resultados

Banco Popular

Durante 2025, el Banco Popular fortaleció su desempeño financiero mediante una mayor participación de activos productivos dentro del balance, alcanzando un 91,38% del activo total. Asimismo, los ingresos de la cartera mantuvieron un comportamiento positivo, con un rendimiento anualizado de 10,85% y un crecimiento superior al promedio de los últimos tres meses. El margen financiero mejoró de 4,17% a 4,76%, mientras que el costo financiero se redujo de 5,55% a 4,90%, reflejando una mayor eficiencia en la gestión de la intermediación y mejores condiciones de fondeo.

Popular Fondos de Inversión

Popular SAFI cerró 2025 con una utilidad neta acumulada de ₡1 111,1 millones y una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 7,77 %. Aunque se presentó una disminución en los ingresos y en el volumen administrado, asociada a menores activos gestionados y reducción en comisiones de administración, la entidad mantuvo una posición sólida en el mercado, ubicándose en el cuarto lugar de la industria por activos administrados y en el segundo lugar por utilidad neta. Asimismo, se registraron resultados positivos por diferencial cambiario y una reducción en los gastos operativos.

Popular Pensiones

Popular Pensiones registró un saldo neto positivo en el traslado de recursos del Régimen Obligatorio de Pensiones y del Fondo de Capitalización Laboral superior a los ₡39 000 millones. Además, la cartera administrada creció en más de ₡890 000 millones, equivalente a un incremento del 14 %, acompañado de un aumento de 0,67 puntos porcentuales en la participación de mercado.

Popular Seguros

Durante 2025, Popular Seguros consolidó un crecimiento financiero sostenido, reflejado en un incremento interanual del 23,03 % en la utilidad neta y del 21,94 % en la cartera de inversiones. Asimismo, los activos crecieron un 21,88 % y el patrimonio un 25,7 %, mientras que los gastos totales se redujeron en un 7,9 %, fortaleciendo la eficiencia operativa de la organización. Los indicadores de rentabilidad superaron las metas proyectadas para el periodo, alcanzando un retorno sobre patrimonio (ROE) de 20,78 % y una rentabilidad sobre activos (ROA) de 19,30 %, evidenciando una gestión financiera y operativa robusta.

Popular Valores

Popular Valores obtuvo una utilidad neta de ₡3 723,6 millones al cierre de 2025, alcanzando un cumplimiento del 111,6 % respecto a la meta interna establecida, resultado asociado al desempeño positivo de la intermediación bursátil y la gestión estratégica de portafolios.

Utilidad neta (millones de colones)				
	2022	2023	2024	2025
Banco Popular	41 759	15 746	22 296	24 054
Popular Digital	N. A.	N. A.	N. A.	73
Popular Fondos de Inversión	643	1 028	1 725	1 111
Popular Pensiones	2 122	2 185	2 854	3 774
Popular Seguros	2 043	2 982	4 378	5 386
Popular Valores	2 866	3 654	3 965	3 727

Rentabilidad sobre el patrimonio

El ROE (*Return on Equity*) o Rentabilidad sobre el Patrimonio es un indicador financiero que mide la capacidad de una organización para generar utilidades a partir de los recursos aportados por sus propietarios o accionistas. Este indicador refleja el nivel de eficiencia con el que la entidad utiliza su patrimonio para generar resultados netos y crear valor económico.

La relevancia del ROE radica en que permite evaluar el desempeño financiero y la rentabilidad del capital propio, facilitando la toma de decisiones estratégicas y el análisis comparativo entre periodos y entidades del sector. Asimismo, constituye un indicador clave para valorar la sostenibilidad financiera de la organización, al evidenciar la capacidad de generar resultados de forma eficiente, manteniendo un adecuado balance entre rentabilidad y gestión del riesgo.

En la siguiente tabla se compara el ROE del Banco Popular con el ROE del Sistema Financiero Nacional (SFN).

	ROE BP	ROE SFN
2022	5,49 %	7,23 %
2023	1,80 %	4,43 %
2024	2,37 %	6,29 %
2025	2,44 %	6,18 %

En la siguiente tabla se compara la participación del Banco Popular en el mercado del SFN entre la banca pública y la banca privada (participación en el activo).

Participación Banco Popular en el mercado del SFN			
	Participación BP SFN	Participación BP Banca Pública	Participación BP Banca Privada
2022	12,14 %	27,70 %	27,55 %
2023	12,84 %	29,22 %	29,73 %
2024	13,54 %	30,43 %	32,89 %
2025	12,16 %	28,85 %	26,60 %

Margen de Intermediación Reducido

Para este análisis se presenta el Margen de Intermediación Reducido del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) en comparación con el Sistema Bancario Nacional (SBNAC). Este indicador refleja la diferencia entre los ingresos generados por las operaciones de crédito y el costo asociado a las fuentes de financiamiento, permitiendo evaluar la eficiencia de la intermediación financiera y las condiciones de fondeo de la entidad.

Al cierre de diciembre de 2025, el margen de intermediación del BPDC se ubicó en 4,76 %, superior al 4,17 % registrado en el mismo periodo del año anterior, lo que representa una mejora de 0,58 puntos porcentuales. Este comportamiento evidencia una evolución favorable en la rentabilidad de la intermediación financiera.

El rendimiento financiero total alcanzó un 9,66 %, levemente inferior al 9,73 % registrado el año anterior, influenciado por una disminución en el rendimiento de la cartera crediticia (10,65 % frente a 10,81 %) y de las inversiones (4,87 % frente a 5,36 %). No obstante, la combinación entre cartera e inversiones permitió mantener niveles estables de retorno financiero.

Por su parte, el costo financiero se redujo de 5,55 % a 4,90 %, impulsado principalmente por la disminución en el costo de las obligaciones con el público, que pasó de 5,79 % a 4,97 %, así como por una reducción en el costo de las obligaciones con entidades financieras. Estos resultados reflejan una mejora en la gestión del fondeo y una mayor eficiencia financiera durante el periodo.

Margen de Intermediación Reducido

	Margen BP	Margen SBNAC
2022	5,00 %	5,28 %
2023	3,51 %	5,09 %
2024	4,17 %	5,49 %
2025	4,76 %	5,95 %

La tasa de morosidad es un indicador clave que mide la proporción de créditos en situación de incumplimiento respecto al total de la cartera crediticia de una entidad. Este indicador es fundamental para evaluar la solidez financiera del BPDC, así como su capacidad para gestionar el riesgo crediticio y recuperar los préstamos otorgados, aspectos esenciales para garantizar la sostenibilidad de sus operaciones y el cumplimiento de su función social.

Tasa de morosidad

	Mora total BP	Mora total SFN	Mora>90 BP	Mora>90 SFN
2022	11,69 %	N/A	2,14 %	2,14 %
2023	12,10 %	N/A	1,91 %	1,99 %
2024	12,16 %	N/A	2,49 %	2,08 %
2025	11,9 2%	N/A	2,14 %	2,10 %

La siguiente tabla muestra la ubicación del Banco Popular en el ranking del Sistema Financiero Nacional (SFN) por utilidades generadas.

Ranking del SFN por utilidades generadas
(millones de colones)

	Utilidades 2025
1 · Banco BAC San José	97 247
2 · Banco Nacional	86 864
3 · Banco de Costa Rica	38 494
4 · Banco CMB	25 048
5 · Banco Popular	24 054
6 · Scotiabank	5 281
7 · Banco Davivienda	4 726
8 · Banco BCT	3 805
9 · Banco Improsa	3 622
10 · Banco Promérica	2 602



Valor económico generado

Al cierre de diciembre de 2025, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal alcanzó una utilidad neta consolidada de $\text{C}\$24\,054$ millones, de los cuales $\text{C}\$9\,982$ millones corresponden al Banco y $\text{C}\$14\,072$ millones a sus Sociedades Anónimas. Este resultado representó un cumplimiento del 116,29 % de la meta establecida en el Plan Anual Operativo (PAO) consolidado y un crecimiento interanual de $\text{C}\$1\,759$ millones (7,89 %) respecto al periodo anterior, impulsado principalmente por un mayor aporte de las utilidades generadas por las subsidiarias del Conglomerado.

Asimismo, la utilidad de intermediación financiera presentó un crecimiento interanual de $\text{C}\$27\,892$ millones (13,28 %), favorecido por el incremento en los ingresos financieros derivados de intereses sobre préstamos, los cuales aumentaron en $\text{C}\$20\,043$ millones (5,87 %), así como por una reducción del 15,31 % en otros gastos financieros asociados a obligaciones. Estos resultados reflejan una mejora en la eficiencia financiera y en la gestión del fondeo.

Por su parte, la cartera de crédito vigente y vencida alcanzó un saldo de $\text{C}\$3\,348\,571$ millones al cierre de 2025, con incrementos en los segmentos de vivienda, empresarial y otros, evidenciando una evolución positiva y una mayor dinamización de la actividad crediticia del Conglomerado.

Valor económico generado (millones de colones)

	dic-24	dic-25	Part. % dic-24	Part. % dic-25
Valor económico generado	461 972	473 715	100,00 %	100,00 %
Ingresos financieros	392 014	402 295	84,86 %	84,92 %
Inversiones	41 790	34 216	9,05 %	7,22 %
Crédito	341 369	361 412	73,89 %	76,29 %
Personas Físicas	219 543	235 859	47,52 %	49,79 %
Banca Desarrollo	1 855	2 762	0,40 %	0,58 %
Empresarial	25 677	28 714	5,56 %	6,06 %
Corporativo	15 566	6 609	3,37 %	1,40 %
Sector Público	12 145	32 741	2,63 %	6,91 %
Sector Financiero	11 815	13 394	2,56 %	2,83 %
Otros Ingresos Financieros	8 856	6 666	1,92 %	1,41 %
Ingresos Operativos Diversos	69 958	71 420	15,14 %	15,08 %
Comisiones por servicios	26 911	28 439	5,83 %	6,00 %
Utilidades de las Sociedades Anónimas	12 936	14 149	2,80 %	2,99 %
Otros ingresos Operativos	30 111	28 832	6,52 %	6,09 %



Valor económico distribuido

Durante 2025, el Banco distribuyó ₡449 661 millones, equivalentes al 94,92 % del valor económico generado, reflejando su compromiso con la generación y distribución de valor entre sus principales grupos de interés. Los rubros de mayor participación correspondieron a los pagos a proveedores de capital (₡164 321 millones) y a salarios y beneficios para las personas trabajadoras (₡108 963 millones), que en conjunto representaron más del 60 % del total distribuido.

Asimismo, se registró un incremento en las estimaciones específicas y contra cíclicas, así como en las participaciones sobre la utilidad respecto al 2024, fortaleciendo la resiliencia y solidez financiera de la organización. Estos resultados evidencian una gestión orientada a la sostenibilidad económica y a la generación de un mayor aporte económico y parafiscal para el país.

Valor económico distribuido (millones de colones)					1 de 2
	dic-24	dic-25	Part. % dic-24	Part. % dic-25	
Valor económico distribuido	439 677	449 661	95,17%	94,92%	
Pagos a proveedores de capital	181 932	164 321	39,38 %	34,69 %	
Estimaciones específicas, genéricas y contra cíclicas	38 693	69 812	8,38 %	14,74 %	
Gastos Operativos Diversos	37 251	29 276	8,06 %	6,18 %	
Comisiones por Servicios	8 081	8 606	1,75 %	1,82 %	
Otros gastos Operativos	29 170	20 670	6,31 %	4,36 %	
Sueldos y prestaciones de los empleados	105 490	108 963	22,83 %	23,00 %	
Pago a proveedores	24 722	25 580	5,35 %	5,40 %	
Servicios de Seguridad	3 946	4 569	0,85 %	0,96 %	
Servicios de Limpieza	1 175	1 143	0,25 %	0,24 %	
Servicios de Mensajería	2 453	3 414	0,53 %	0,72 %	
Servicios de Auditoría Externa Transparencia	224	201	0,05 %	0,04 %	
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	3 568	3 226	0,77 %	0,68 %	
Alquileres	4 290	4 148	0,93 %	0,88 %	
Suministros	1 905	2 512	0,41 %	0,53 %	
Publicidad	4 316	3 863	0,93 %	0,82 %	
Servicios Públicos	2 845	2 505	0,62 %	0,53 %	

Valor económico distribuido (millones de colones)

2 de 2

	dic-24	dic-25	Part. % dic-24	Part. % dic-25
Otros gastos	41 621	42 042	9,01%	8,87%
Pagos a Gobierno (impuestos u otros)	7 719	6 128	1,67%	1,29%
Participaciones sobre la Utilidad	2 249	3 540	0,49%	0,75%
CONAPE	902	1 666	0,20%	0,35%
Comisión Nacional de Emergencias	154	577	0,03%	0,12%
FODEMIPYME	1 194	1 297	0,26%	0,27%

Valor económico retenido

El valor económico retenido es de ₡24 054 millones, un monto de ₡1 673 millones es destinado a Fondos Especiales y tiene como propósito fortalecer la sostenibilidad y solidez financiera de la organización, respaldando sus planes de crecimiento, inversión y continuidad operativa. Asimismo, estos recursos contribuyen a la generación de valor de largo plazo y al impulso de iniciativas con impacto social positivo.

Valor económico retenido

24 054

millones de colones · dic-25 · Participación 5,08 %

dic-24: 22 296 · Participación 4,83 %

La adecuada gestión del valor económico generado, distribuido y retenido permite al Conglomerado impulsar un crecimiento rentable y sostenible, fortaleciendo su capacidad de generar valor para sus grupos de interés y para la sociedad costarricense. Este enfoque refleja la importancia del Conglomerado como actor estratégico en la actividad financiera y en el desarrollo económico y social del país, promoviendo estabilidad, inclusión financiera y bienestar colectivo.

Eficiencia operacional

El indicador de eficiencia operativa mide la capacidad de una institución para administrar sus gastos operativos en relación con los ingresos generados por su actividad principal. Este indicador refleja el nivel de eficiencia con que la organización utiliza sus recursos para transformar ingresos en resultados financieros sostenibles, manteniendo un adecuado control de los costos operativos.

Su relevancia radica en que permite evaluar la capacidad de la entidad para optimizar recursos, fortalecer la rentabilidad y mejorar la sostenibilidad del modelo de negocio. Asimismo, constituye una herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas, el monitoreo del desempeño financiero y la comparación de resultados entre entidades del sector financiero.

Indicador eficiencia operacional

	2024	2025	Variación
Banco Popular	75,18 %	63,13 %	-12,05 %
Popular Digital	NA	100 %	NA
Popular Fondos de Inversión	62,34 %	63,76 %	-1,42 %
Popular Pensiones	54,54 %	52,14 %	-2,4 %
Popular Seguros	33,14 %	29,63 %	-3,51 %
Popular Valores	41,09 %	41,18 %	0,09 %

Distribución de utilidades

Traslado de utilidades a fondos especiales

De conformidad con el artículo 5 del Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, el monto correspondiente al 15 % de las utilidades auditadas del Banco para el periodo 2025 corresponde a un monto de ¢1 673 228 737,80.

Esquema de distribución de utilidades

Detalle	Monto
Participaciones sobre la utilidad	¢3 539 525 183
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)	¢1 665 578 020
Comisión Nacional de Emergencias (CNE)	¢577 183 419
Fondo de Desarrollo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme)	¢1 296 763 744

Resumen de variables económicas

Variables	2024	2025
Crecimiento del activo (en billones de colones)	¢0,47	-¢0,12
Cartera de crédito (en billones de colones)	¢0,47	-¢0,01
Crecimiento del pasivo (en billones de colones)	¢0,41	-¢0,18
Crecimiento del patrimonio (en millones de colones)	¢57 786	¢58 005
Mejora del margen de intermediación (%)	0,66 %	0,58 %
Participación de mercado en Activo (%)	13,54 %	12,16 %
Mejora de la eficiencia operacional (%)	7,87 %	12,05 %

Calificación de Riesgo

Moneda Local	
Largo Plazo	AA+.cr
Corto Plazo	ML A-1.cr
Moneda extranjera	
Largo Plazo	AA+.cr
Corto Plazo	ML A-1.cr
Emisiones de Bonos	
AA+.cr	

De acuerdo con la calificadora de riesgo Moody’s tenemos una destacada participación de mercado dentro del sistema financiero costarricense, afianzado en un modelo de negocio consolidado y de naturaleza pública, beneficiada por aportes fijos y recurrentes derivado del régimen obrero-patronal, bajo un rol relevante en la consecución de propósitos sociales.

Sólida suficiencia patrimonial y adecuada dinámica de capitalización, que le permite enfrentar con amplitud el crecimiento proyectado en el mediano plazo.

Estructura sólida de depósitos del público, complementado con su posición como receptor del ahorro obligatorio de los trabajadores, condición que otorga una ventaja competitiva en relación con otros participantes del mercado.

Bancas cercanas y sostenibles

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal fomenta el crecimiento económico del país y apoya el progreso de su clientela mediante tres enfoques bancarios distintos:



Banca Comercial Personas
Se centra en las necesidades de las personas trabajadoras.



Banca Desarrollo Social
Proporciona servicios financieros para impulsar proyectos con un impacto significativo en el desarrollo local.



Banca Comercial Empresarial y Corporativa
Ofrece productos de crédito y ahorro dirigidos a sectores sociales y productivos.

Con estos modelos, el Banco contribuye de manera integral al desarrollo sostenible de Costa Rica.

Banca Comercial Personas

La Dirección Comercial Personas es responsable de la gestión de los segmentos de personas físicas, promoviendo la colocación de productos, la captación y la prestación de servicios financieros mediante un modelo de atención integral, especializado y omnicanal.

Su aporte al desempeño económico del Banco se refleja en el fortalecimiento de la productividad comercial, la optimización de la relación con la base de la clientela y la mejora de la eficiencia operativa, contribuyendo a la generación de ingresos recurrentes y a la sostenibilidad financiera de la organización.

Principales resultados



Captación
Durante 2025 se fortaleció la gestión comercial mediante la implementación de una sistemática estandarizada orientada a la venta proactiva y el seguimiento continuo de la clientela. Asimismo, se impulsó la integración de productos desde el proceso de vinculación, el uso de promotores digitales para fomentar la adopción de canales digitales y productos de captación de bajo costo, así como el aprovechamiento de herramientas CRM para segmentar y gestionar de manera más efectiva la relación con la clientela.

Adicionalmente, se desarrollaron procesos de capacitación dirigidos al personal comercial y de soporte, fortaleciendo sus competencias en normativa, productos y procesos operativos, con el objetivo de brindar una atención más eficiente, especializada y alineada con las necesidades de los diferentes segmentos.

Resultados

Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la estructura de fondeo, al crecimiento de productos de captación de bajo costo y a una mayor vinculación de la clientela con la institución, favoreciendo la sostenibilidad financiera y el desempeño económico consolidado del Banco.

Captación		
Ahorro a la vista		
	2024 / 2025	Variación
Saldo principal	Ø853 480 091 525,71 Ø806 196 079 193,35	-5,54 %
Cantidad de cuentas	2 462 697 2 657 485	7,91 %
Ahorro a plazo		
	2024 / 2025	Variación
Saldo principal	Ø1 381 893 453 116,65 Ø1 346 366 784 662,26	-2,57 %
Cantidad de cuentas	63 497 65 128	2,57 %
Ahorro cuenta corriente		
	2024 / 2025	Variación
Saldo principal	Ø197 161 184 412,84 Ø133 372 032 023,09	-32,35 %
Cantidad de cuentas	10 879 11 155	2,54 %

META 2026

Ahorro a la vista, cuentas corrientes, captaciones a plazo

¢2 134 225
(millones de colones)

Colocación



Se fortaleció la gestión comercial y crediticia mediante la estandarización de procesos a través del MGC y el CRM, mejorando la trazabilidad, la gestión de oportunidades y la eficiencia operativa. Asimismo, se rediseñó el modelo de atención hacia esquemas híbridos presencial-digital, impulsando la productividad comercial y una experiencia más ágil para la clientela.

Adicionalmente, se incorporaron herramientas de análisis de datos y segmentación para priorizar la clientela con mayor potencial y fortalecer la gestión de riesgos. También se actualizaron los productos crediticios y la normativa para promover una mayor competitividad y accesibilidad, complementado con procesos de capacitación integral dirigidos al personal comercial y de soporte.

Resultados

Estas acciones permitieron priorizar la clientela con mayor potencial, fortalecer la gestión prudente del riesgo y mantener el dinamismo en la colocación de crédito, contribuyendo a resultados financieros sostenibles y a una adecuada gestión de cartera y provisiones al cierre de 2025.

Colocación

	2024	2025	Var.
Colocación crédito	¢503 543 809 019,84	¢353 225 619 311,20	-30 %
Cantidad operaciones	133 288	107 003	-20 %
Saldo principal	¢369 660 689 373,12	¢235 317 938 253,48	-36 %

META 2026

Consumo, vehículos, tarjetas de crédito, vivienda, entre otros

¢2 514 274
(millones de colones)



Se fortaleció la integración de medios de pago, servicios asociados y productos complementarios dentro de la relación con clientes personas, impulsando el uso de canales digitales y de autoservicio para aumentar la utilización de servicios y la generación de comisiones recurrentes.

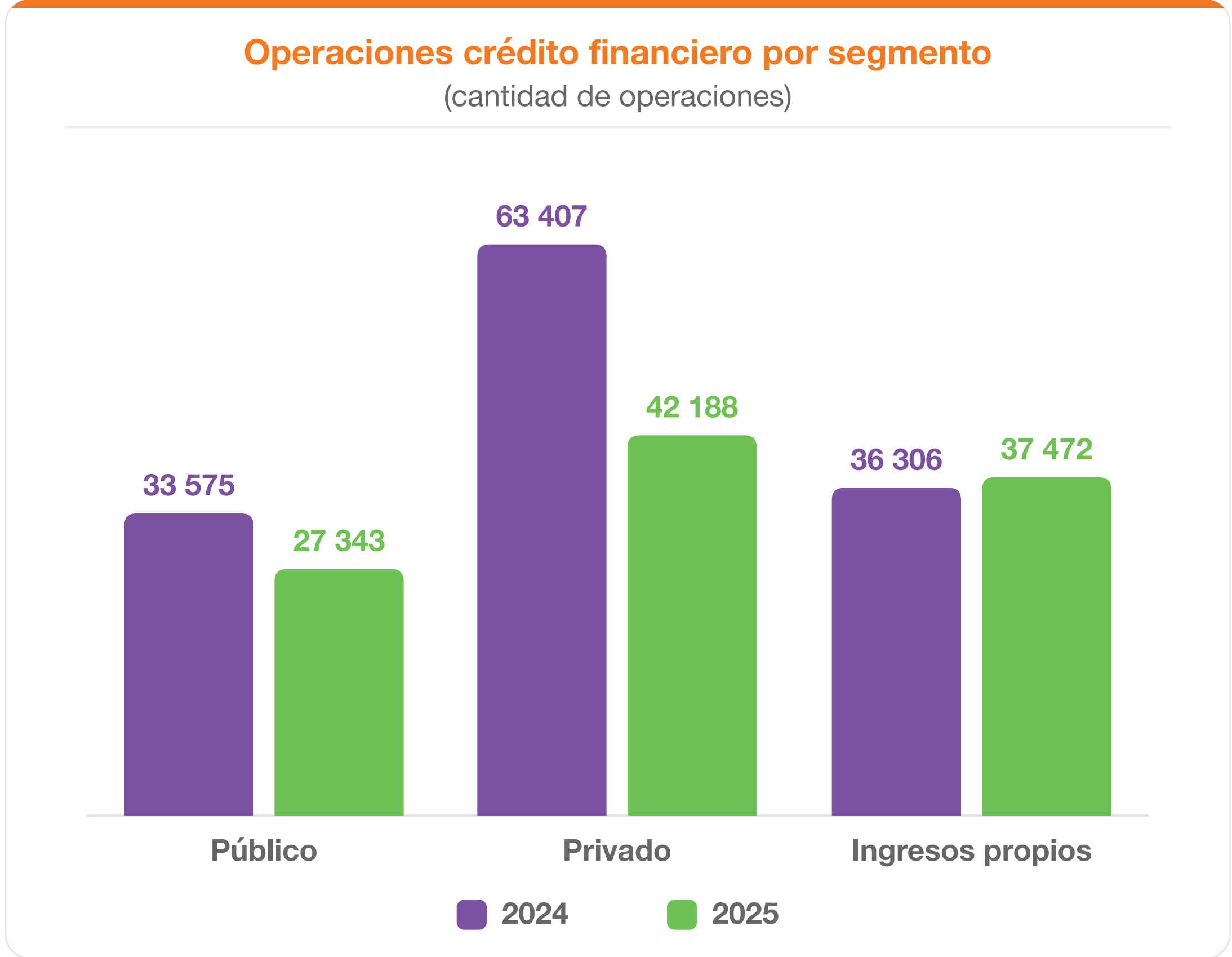
Asimismo, se implementaron campañas focalizadas y estrategias de contacto mediante herramientas CRM para promover el uso de servicios activos, complementadas con acciones de optimización del modelo de atención y actualización de tarifas y comisiones, contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad por cliente.

Resultados

Estas acciones contribuyeron al cumplimiento de las metas de ingresos por servicios en 2025, fortaleciendo la generación de comisiones recurrentes, la rentabilidad por cliente y una estructura de ingresos más diversificada y sostenible.

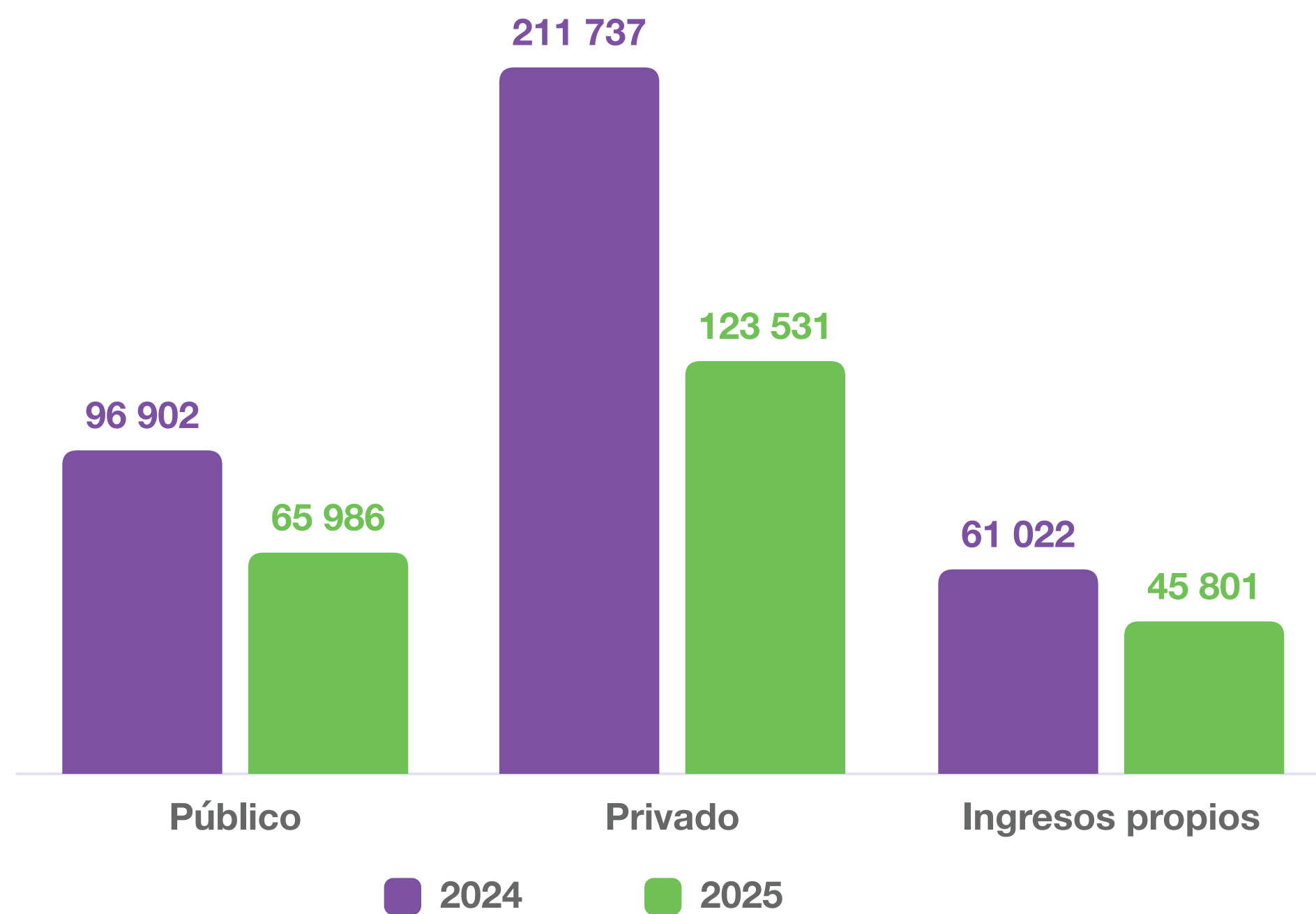


Cartera de crédito por segmento



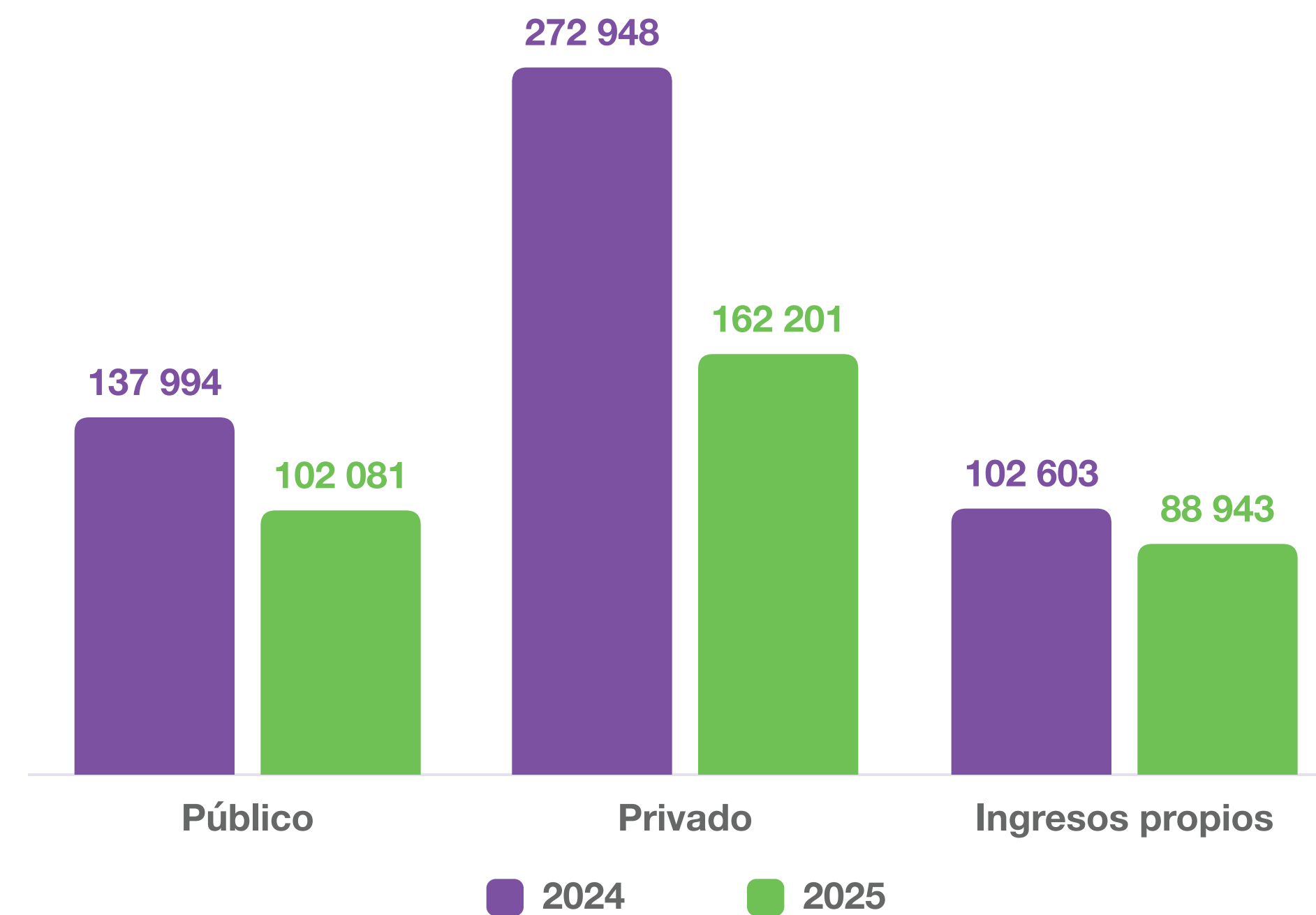
Saldo por segmento

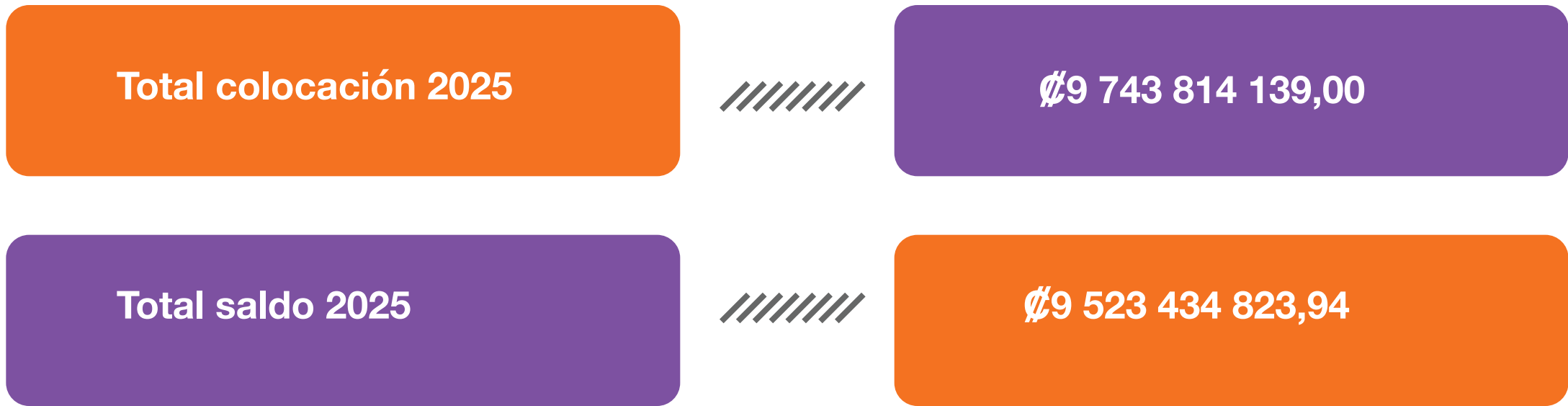
(millones de colones)



Principal por segmento

(millones de colones)





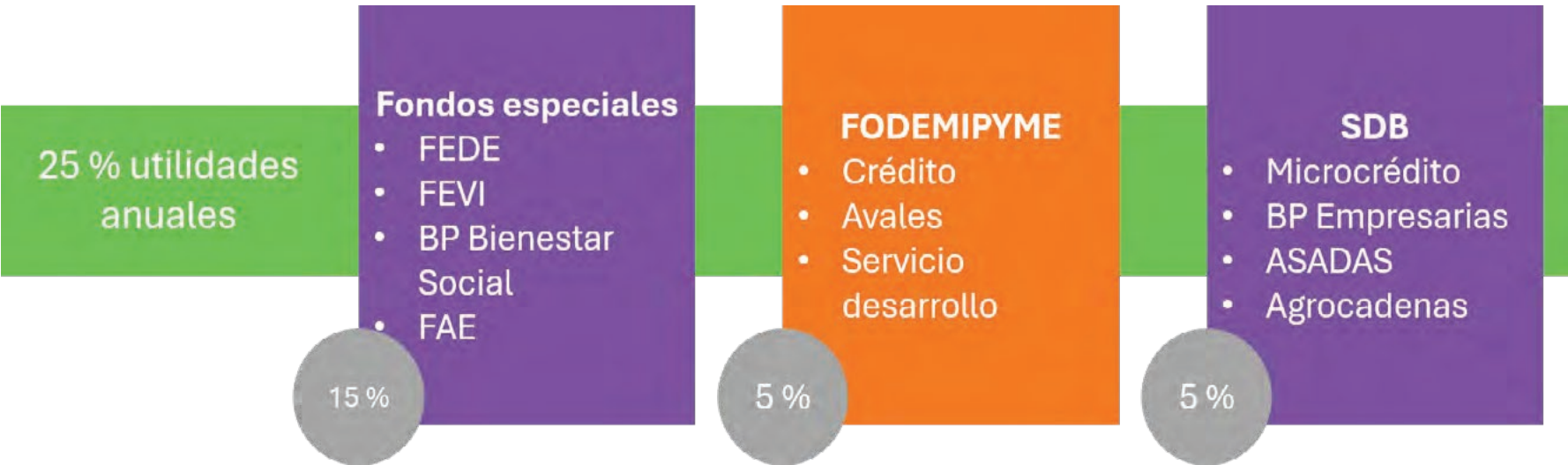
Banca de Desarrollo Social

Durante 2025, la Banca Social contribuyó al desempeño económico institucional mediante la movilización responsable de recursos financieros, el fortalecimiento patrimonial de los fondos administrados y el cumplimiento de metas de colocación en programas estratégicos. Al cierre del periodo, los fondos administrados alcanzaron ₱78 649 millones en activos y ₱75 319 millones en patrimonio, reflejando la solidez y sostenibilidad del modelo de banca social.

Asimismo, se registraron niveles de cumplimiento superiores al 100 % en programas como BP Bienestar Social, FEVI, Fondo de Avalos Especiales y Pignoración, impulsando la inclusión financiera, la dinamización económica y el fortalecimiento de hogares y unidades productivas. Complementariamente, la gestión incorporó mecanismos de control de riesgo, gobernanza y eficiencia operativa, manteniendo indicadores de morosidad controlados y evaluaciones favorables en riesgo operativo y control interno.

De esta manera, la Dirección General de Banca Social consolida su rol estratégico al integrar impacto social y desempeño económico, generando valor compartido y fortaleciendo la sostenibilidad financiera y el aporte del Banco Popular al desarrollo económico y social del país.

Distribución de las utilidades a programas sociales



Iniciativas relevantes

Banca Social

- ✓ **Programa BP Comunidad:** fortalecimiento de organizaciones de la economía social mediante el canal Punto BP, con lo cual se facilita el acceso a productos financieros sociales, se amplía la cobertura territorial y se promueve el desarrollo económico local. Al cierre de 2025, el programa contó con 8 organizaciones vinculadas.
- ✓ **Conecta BP Mujer:** consolidación de una oferta integral con enfoque de género, orientada a promover la inclusión financiera y el empoderamiento económico de las mujeres mediante productos financieros, seguros, ahorro, pensiones y acompañamiento especializado.
- ✓ **Fortalecimiento de FEDE Directo:** rediseño del producto incorporando una ficha de impacto social para evaluar la contribución efectiva de los créditos al fortalecimiento de organizaciones con fines sociales, reforzando la generación de valor social y el alineamiento estratégico de la Banca Social.

MYPE

- ✓ **Redimensionamiento estratégico de la División Mype:** reorganización operativa y fortalecimiento del modelo de atención para mejorar la agilidad, la cobertura territorial y la alineación con los objetivos de la Banca Social.
- ✓ **Servicios de desarrollo empresarial:** fortalecimiento de programas de capacitación, asesoría y acompañamiento técnico para mejorar la sostenibilidad, competitividad y gestión empresarial de las mypes.
- ✓ **Atención integral a organizaciones de la economía social:** implementación de diagnósticos organizacionales, planes de trabajo personalizados y articulación con fuerzas de venta especializadas para ampliar la inclusión financiera y el acompañamiento territorial.
- ✓ **Alianzas estratégicas interinstitucionales:** impulso de iniciativas conjuntas con entidades públicas y privadas, como ICAFE, ICT, Correos de Costa Rica y FEMSA, para promover encadenamientos productivos y oportunidades comerciales.
- ✓ **Participación territorial y EXPO PYME 2025:** presencia en actividades regionales en Esparza, Buenos Aires, Limón y San Carlos, fortaleciendo la vinculación con emprendimientos y economías locales.
- ✓ **Transformación digital mype:** avances en automatización, expediente digital, analítica y optimización de herramientas de gestión comercial, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia de atención.
- ✓ **Fortalecimiento del portafolio comercial:** impulso de medios de pago, adquirencia, canales digitales y segmentación especializada para incrementar la permanencia y rentabilidad del segmento.

Fodemipyme

- ✓ Servicios de desarrollo empresarial: ejecución de 26 proyectos de fortalecimiento empresarial con una inversión de ₡179 millones para apoyar micro, pequeñas y medianas empresas y organizaciones de la economía social.
- ✓ Capacitación y formación empresarial: desarrollo de programas orientados al fortalecimiento de capacidades administrativas, financieras y productivas.
- ✓ Acompañamiento técnico especializado: apoyo a empresas beneficiarias para fortalecer su gestión, competitividad y sostenibilidad.
- ✓ Investigación y conocimiento aplicado: promoción de estudios técnicos para impulsar innovación, mejora productiva y fortalecimiento de modelos de negocio.
- ✓ Impacto productivo y social: beneficio directo a 1 319 unidades productivas, promoviendo además la inclusión económica y el liderazgo femenino, con participación de 1 025 mujeres en las iniciativas apoyadas.



Banca de Desarrollo Social — Principales resultados

PRODUCTO	Monto colocación (millones de colones)	Cantidad operaciones	Cumplimiento
Fondo Especial de Vivienda (FEVI)	₡8 029,00	149	146 %
Fondo Especial de Desarrollo (FEDE)	₡231,00	26	62 %
Fondo BP Bienestar Social	₡31 180,00	1321	164 %
Fondo Avaes de Vivienda (FAVI)	₡8 990,00	162	100 %
Prestamito Popular	₡147,00	253	100 %
BP Reactiva	₡1 670,00	361	100 %
Programa Turismo	₡540,00	16	100 %
Agrocadenas Productivas	₡1 610,00	81	100 %
Programa Vivienda Comunitaria	₡16 087,00	560	100 %
Pignoración	₡3 370,00	2625	100 %
Impulso Consumo – Coopealianza	₡12 957	873	123 %

Micro y pequeña empresa

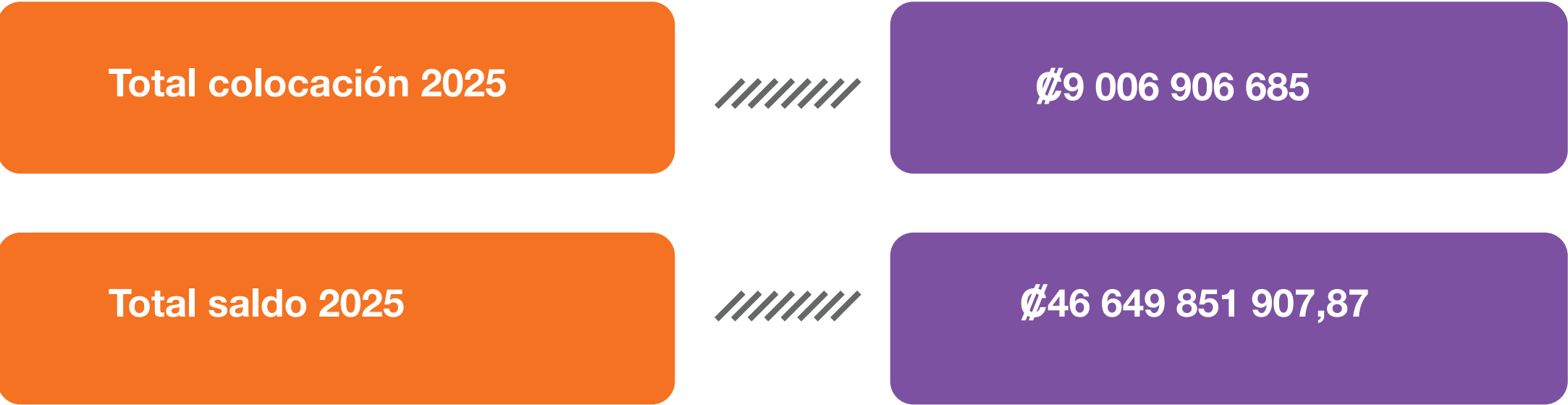
Esta división se creó en el 2025, por lo que no existen datos comparativos para el segmento.

Operaciones mype			
	2024	2025	Var.
Micro	NA	6 126	NA
Pequeña	NA	6 309	NA
Total	NA	12 435	NA
Saldo mype			
	2024	2025	Var.
Micro	NA	Ø46 245 556 167	NA
Pequeña	NA	Ø185 543 876 508	NA
Total	NA	Ø231 789 434 700	NA
Principal mype			
	2024	2025	Var.
Micro	NA	Ø67 886 352 392	NA
Pequeña	NA	Ø259 373 654 876	NA
Total	NA	Ø327 260 009 293	NA



FOFIDE

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es un operador financiero de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), por medio del FOFIDE, lo anterior de conformidad con lo establecido en la Ley n.º 8634 del SBD, sus reformas y reglamento. Ante el Sistema de Banca para el Desarrollo el Banco tiene acreditados los programas BP Empresarias, Microfinanzas, ASADAS y el producto Agrocadenas Productivas.



Cartera acumulada FOFIDE			
	Oper.	Colocado	Saldo
BP Empresarias	1867	₡50 439 398 392,50	₡37 175 309 022,21
Microfinanzas	743	₡7 920 065 256,85	₡5 812 153 344,38
Agrocadenas Productivas	151	₡2 996 675 000,00	₡2 784 652 656,68
ASADAS	24	₡1 302 465 387,00	₡877 736 884,60
Total general	2785	₡62 658 604 036,35	₡46 649 851 907,87

Cartera FOFIDE 2025			
	Oper.	Colocado	Saldo
BP Empresarias	208	₡6 696 775 685,00	₡6 285 776 289,47
Agrocadenas Productivas	82	₡1 620 175 000,00	₡1 566 502 352,94
Microfinanzas	66	₡638 556 000,00	₡604 777 257,25
ASADAS	1	₡51 400 000,00	₡19 275 310,49
Total general	357	₡9 006 906 685,00	₡8 476 331 210,15

Cartera FOFIDE por género 2025

	Oper.	Colocado	Saldo acum.
BP Empresarias	208	€6 696 775 685	€37 175 309 022
Femenino	169	€4 614 089 480	€28 037 187 715
Jurídico	39	€2 082 686 205	€9 138 121 308
Agrocadenas Productivas	82	€1 620 175 000	€2 784 652 657
Femenino	10	€226 000 000	€339 792 909
Jurídico	10	€285 000 000	€418 951 268
Masculino	62	€1 109 175 000	€2 025 908 480
Microfinanzas	66	€638 556 000	€5 812 153 344
Jurídico	10	€147 125 000	€593 556 460
Femenino	0	€0	€771 716
Masculino	56	€491 431 000	€5 217 825 168
ASADAS	1	€51 400 000	€877 736 885
Jurídico	1	€51 400 000	€877 736 885
Total general	357	€9 006 906 685	€46 649 851 908

Programa Microfinanzas por provincia — periodo 2025

	Oper.	Colocado	Saldo
Cartago	9	€56 550 000,00	€51 876 692,35
San José	13	€137 738 000,00	€131 432 589,97
Alajuela	12	€149 813 000,00	€143 874 084,01
Limón	6	€51 200 000,00	€48 774 021,00
Puntarenas	15	€88 055 000,00	€79 237 371,58
Guanacaste	8	€117 800 000,00	€114 979 676,39
Heredia	3	€37 400 000,00	€34 602 821,95

Microfinanzas por sector económico y género 2025

	Oper.	Colocado	Saldo
Servicios	20	€220 188 000	€209 411 310
Jurídico	3	€23 625 000	€21 422 234
Masculino	17	€196 563 000	€187 989 076
Agropecuario	17	€151 250 000	€145 705 437
Jurídico	3	€69 100 000	€68 784 121
Masculino	14	€82 150 000	€76 921 316
Comercio	21	€180 430 000	€166 900 147
Masculino	18	€144 430 000	€132 688 271
Jurídico	3	€36 000 000	€34 211 875
Industria	8	€86 688 000	€82 760 364
Jurídico	1	€18 400 000	€17 632 633
Masculino	7	€68 288 000	€65 127 731
Otro	0	€0	€0
Jurídico	0	€0	€0
Masculino	0	€0	€0
Total general	66	€638 556 000	€604 777 257

FODEMIPYME

El Fondo Especial para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme) es un instrumento financiero de carácter público creado mediante la Ley n.º 8262, orientado a facilitar el acceso al financiamiento y fortalecer el desarrollo productivo de las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica.

Constituye un fondo especial con patrimonio propio y finalidad específica, administrado por una unidad técnica especializada del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, encargada de ejecutar instrumentos financieros y programas de fortalecimiento empresarial dirigidos al sector mipyme.

El Fodemipyme surge como respuesta a las barreras estructurales que enfrentan las mipymes para acceder al financiamiento formal, tales como limitaciones en garantías, historial crediticio y capacidades de gestión empresarial. En este contexto, opera como un instrumento de política pública enfocado en la inclusión financiera, el fortalecimiento empresarial y el desarrollo del tejido productivo nacional.

Su objetivo es promover el crecimiento, la sostenibilidad y la competitividad de las unidades productivas mediante instrumentos financieros y no financieros que impulsen la inversión, la innovación, la generación de empleo y el desarrollo económico territorial.



Fondo de crédito: El Fondo de Crédito del Fodemipyme es un mecanismo financiero orientado a facilitar el acceso al financiamiento de las micro y pequeñas empresas, mediante recursos destinados a inversión productiva, capital de trabajo, modernización, fortalecimiento operativo y crecimiento empresarial.

A través del Fondo de Crédito se promueve el fortalecimiento de actividades productivas, la inversión en infraestructura, tecnología e insumos, así como la permanencia y el crecimiento de negocios con impacto económico y social. Asimismo, contribuye a ampliar la inclusión financiera, generar empleo y dinamizar las economías locales.

Monto colocación

₡12 341 943 600,00

Cantidad operaciones

231

Cumplimiento de meta

123 %

Fondo de avales y garantías: El Fondo de Avales y Garantías del Fodemipyme es un instrumento orientado a facilitar el acceso al financiamiento de las micro y pequeñas empresas mediante el respaldo parcial de operaciones crediticias, reduciendo una de las principales barreras del segmento: la insuficiencia de garantías.

A través de este mecanismo, el Fodemipyme emite avales y garantías que mitigan el riesgo para las entidades financieras, permitiendo ampliar las oportunidades de crédito para empresas con capacidad productiva y potencial de crecimiento, pero con limitaciones patrimoniales o de historial crediticio.



Programa Servicios de Desarrollo Empresarial: Acompañamiento, capacitación y asistencia técnica que se brinda a las mipymes con el fin de mejorar la competitividad de sector, con fondos no reembolsables.



Principales hitos

Durante 2025, el Fodemipyme consolidó avances relevantes en el fortalecimiento de su modelo de intervención y en la sostenibilidad de sus instrumentos financieros. Entre los principales hitos destacan:

- ✓ Creación e implementación del modelo de reservas técnicas del Fondo de Avalés, orientado a fortalecer la sostenibilidad patrimonial del instrumento y asegurar una gestión prudente del riesgo asociado a las operaciones de garantía.
- ✓ Desarrollo y promoción de esquemas de avales de cartera basados en el enfoque de pérdida esperada, lo que permite optimizar la gestión del riesgo y ampliar la capacidad del Fondo para respaldar operaciones de financiamiento dirigidas al segmento mipyme.
- ✓ Reconocimiento internacional del trabajo del Fodemipyme en el XXVIII Foro Iberoamericano de Sistemas de Garantías y Financiamiento para Mipymes, realizado en Bariloche, Argentina, donde se destacó la experiencia del Fondo en la generación de oportunidades de acceso al financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas.
- ✓ Consolidación de un ecosistema integral de atención empresarial, articulando instrumentos de crédito, avales y servicios de desarrollo empresarial, con el objetivo de ofrecer soluciones financieras y de fortalecimiento productivo adaptadas a las necesidades del segmento mipyme.

Estos avances reflejan el proceso de innovación institucional y fortalecimiento del modelo de desarrollo productivo del Fodemipyme, orientado a ampliar la inclusión financiera y potenciar el crecimiento del tejido empresarial nacional.

Servicios de desarrollo empresarial

Los servicios de desarrollo empresarial (SDE) del Fodemipyme constituyen un componente estratégico orientado a fortalecer las capacidades productivas, administrativas y gerenciales de las micro, pequeñas y medianas empresas y de las Organizaciones de la Economía Social, con el propósito de mejorar su competitividad, sostenibilidad y acceso al financiamiento.

Como parte del enfoque integral del Fondo, los SDE complementan los instrumentos financieros mediante procesos de capacitación, asistencia técnica especializada, acompañamiento empresarial e investigaciones aplicadas, dirigidos a reducir brechas en gestión, innovación, formalización y desarrollo de modelos de negocio. Estos servicios se implementan a través de alianzas con instituciones académicas, organizaciones especializadas y entidades públicas, fortaleciendo los ecosistemas de apoyo al desarrollo empresarial.

Desde una perspectiva de sostenibilidad, los SDE contribuyen al fortalecimiento del tejido productivo, la generación de empleo, la inclusión económica y la dinamización de las economías locales, promoviendo empresas más resilientes y con mayor capacidad de integración al sistema financiero formal.

Durante 2025, el Fodemipyme ejecutó 26 proyectos de Servicios de Desarrollo Empresarial, canalizando una inversión de ¢179 millones para el fortalecimiento de mipymes y OES. Como resultado, 1 319 unidades productivas recibieron apoyo directo mediante programas de formación, capacitación y acompañamiento técnico especializado. En estas unidades trabajan 1 485 personas, de las cuales 1 025 son mujeres y 460 hombres, reflejando un aporte significativo a la inclusión económica y al fortalecimiento del liderazgo femenino.

Servicios de desarrollo	
Cantidad	Monto
1319	¢179 822 413,50

Organizaciones de la Economía Social OES

Mediante la estrategia para la atención integral de las organizaciones de la economía social, representadas en los sectores de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y otras que contribuyen al desarrollo comunal, se busca atender y satisfacer sus necesidades, procurando el desarrollo económico y social en las comunidades.

Para ello, se implementa un modelo operativo de negocios basado en fuerzas de ventas con un equipo ejecutivo de alto nivel y las Juntas de Crédito Local (JCL), con el fin de alcanzar la máxima relación de negocios e integración de productos y servicios.

Durante el 2025 se brindó asesoría, seguimiento y atención a OES. Desde el inicio de la estrategia en 2021, se han atendido 123 OES, canalizado más de \$4 000 millones en créditos e integrado un total de 4 389 productos financieros, contribuyendo al fortalecimiento de la inclusión financiera, el desarrollo productivo y la sostenibilidad de las organizaciones beneficiarias.



Vinculación de Productos y/o Servicios 2021 al 2025



TOTAL DE PRODCUTOS Y /O SERVICIOS: 4389

Conecta BP Mujer

En el marco del compromiso institucional por fomentar la equidad de género y el desarrollo sostenible, el programa Conecta BP Mujer surge como una iniciativa integral del Banco Popular para impulsar la inclusión financiera y el empoderamiento económico de las mujeres costarricenses. Esta propuesta, alineada con los objetivos estratégicos del CFBPDC 2024–2027, articula una oferta diferenciada de productos y servicios financieros diseñados para responder a las necesidades específicas de las mujeres, especialmente aquellas que son jefas de hogar.



Datos consolidados	
Producto o servicio	Cantidad
Seguros	34
Pensiones	32
Capacitación	197
Conexión BP	112
Punto BP	13
Ahorro con propósito	240
Financiamiento	353
Integración tarjeta	654

Estrategia BRETE

Como parte de nuestro compromiso, los beneficiarios de BRETE obtienen productos financieros y servicios adaptados a sus necesidades, tales como:

- ✓ Apertura de cuentas con requisitos simplificados.
- ✓ Emisión gratuita de tarjetas de débito.
- ✓ Certificaciones de cuenta cliente sin costo.
- ✓ Oferta de créditos con enfoque financiero y social.

Al cierre de diciembre se han vinculado un total de 11 725 nuevas personas clientes a nuestra institución.



Metas 2026

1 de 2

Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE)

Fondo FOFIDE (Programas: BP Empresarias, Microfinanzas, ASADAS y el producto Agrocadenas Productivas)

- ¢8 071 996 644,84
- Cartera de Microcrédito: 25 % del saldo acumulado de la cartera FOFIDE
- 40 % de la colocación del periodo en sectores prioritarios
- 40 % de la colocación del periodo fuera de la Región Central
- Al menos el 40 % del financiamiento total que otorgue el SBD a los operadores financieros al menos el 40 % se destinará al sector agropecuario

Mype

Crecimiento de cartera MYPE	¢11 000 000 000,00
Colocación bruta FONADE	¢5 000 000 000,00
Colocación bruta FOFIDE	¢8 100 000 000,00
Colocación bruta AFD	¢5 000 000 000,00
Cantidad de tarjetas PYME	4 838

Metas 2026

2 de 2

Fodemipyme

Fondo de crédito

Alcanzar una colocación directa de ¢12 000 millones en financiamiento productivo dirigido a micro, pequeñas y medianas empresas.

Fondo de avales

Movilizar al menos ¢25 000 millones en crédito productivo a través de entidades financieras operadoras, mediante el otorgamiento de avales que faciliten el acceso al financiamiento de las mipymes.

Servicios de desarrollo empresarial

Impactar positivamente al menos 1 000 unidades productivas, mediante procesos de capacitación, acompañamiento técnico y fortalecimiento de capacidades empresariales.

Banca Social

FEVI

Colocación ¢6 000 millones

FEDE

Colocación ¢1 000 millones

BP Bienestar Social

Colocación ¢8 000 millones

FAE

Movilización de crédito ¢10 000 millones

Pignoración

Colocación ¢3 000 millones

APVISO

100 % recursos traslada el BANHVI

Estrategia de OES

12 organizaciones de la economía social

Banca Empresarial y Corporativa

La Banca Comercial Empresarial y Corporativa tiene como propósito gestionar y fortalecer la relación comercial con los segmentos de Mediana Empresa, Corporativo e Institucional, mediante un modelo de banca relacional especializada, segmentada y de largo plazo. Su gestión se orienta a brindar soluciones financieras integrales y personalizadas, que incluyen crédito, captación, servicios transaccionales, estructuración financiera y acompañamiento estratégico, en respuesta a las necesidades y complejidades de cada segmento.

Esta línea de negocio contribuye al desempeño económico del CFBPDC mediante el crecimiento sostenible de la cartera de crédito, la generación de ingresos recurrentes por servicios financieros, la gestión prudente del riesgo y la optimización de la rentabilidad por cliente, fortaleciendo así la sostenibilidad financiera y la generación de valor de largo plazo.

Principales resultados



Implementación del Modelo de Negocio Empresarial (T5), con caracterización total y ejecutivos especializados para una atención más estratégica y personalizada. Fortalecimiento del acompañamiento financiero mediante soluciones integrales de crédito y captación, así como el impulso de encadenamientos productivos, networking regional y alianzas con gobiernos locales y actores estratégicos. Asimismo, se promovió la profesionalización continua de los ejecutivos de negocio y una gestión activa de la cartera crediticia orientada al control de la mora y la sostenibilidad financiera.

Resultados

Al cierre de 2025, se mantuvo una atención activa a más de 550 clientes de mediana empresa, impulsando además la incorporación de nueva clientela y la maduración de la cartera crediticia. La gestión realizada permitió contener el deterioro de la cartera y mejorar los indicadores de mora, especialmente en operaciones con más de 90 días de atraso. Estas acciones fortalecieron el vínculo comercial con la clientela y contribuyeron a la sostenibilidad financiera del segmento.

Contribución del Banco Popular a medianas empresas

1. Acceso a financiamiento para capital de trabajo, inversión productiva, expansión, tecnología y sostenibilidad operativa.
2. Soluciones financieras integrales, que incluyen crédito, captación, servicios transaccionales, medios de pago y asesoría financiera.
3. Acompañamiento personalizado, permitiendo a las empresas mejorar su liquidez, gestionar riesgos y fortalecer su estructura financiera.
4. Apoyo al desarrollo productivo y territorial, mediante encadenamientos empresariales, relación con gobiernos locales y articulación con programas del Sistema de Banca para el Desarrollo.
5. Promoción de prácticas sostenibles, incorporando financiamiento verde y criterios ambientales y sociales en la atención del segmento.

Estas acciones permiten a las medianas empresas mantener operaciones, generar empleo, mejorar su competitividad y contribuir al crecimiento económico nacional, alineando la rentabilidad financiera con el desarrollo social y productivo del país.

Cantidad medianas empresas

158

Monto colocado

₡24 365 970 697

**Corporativo e
Institucional**



Fortalecimiento de la atención personalizada mediante equipos especializados y una gestión de relaciones de alto valor con clientela corporativa e institucional. Se impulsó la estructuración de créditos corporativos, líneas de uso múltiple y créditos sindicados, así como la integración de grupos empresariales y de interés económico. Adicionalmente, se consolidaron estrategias de captación institucional y servicios de *cash management*, manteniendo un seguimiento permanente del riesgo y niveles de mora mayores a 90 días cercanos a cero.

Resultados

Durante 2025, la cartera corporativa mantuvo un crecimiento sostenido, impulsado por la colocación de créditos relevantes en clientela estratégica de los sectores productivo y cooperativo. La gestión realizada permitió mantener altos niveles de estabilidad y una morosidad mínima, contribuyendo significativamente a la generación de ingresos financieros y por servicios para el Banco.



Cartera de crédito por segmento

Operaciones empresariales			
	2024	2025	Var.
Mediana	1 894	1 846	-2,53 %
Corporativa	297	301	1,35 %
Total	2 191	2 147	-2,01 %

Principal			
	2024	2025	Var.
Mediana	Ø314 755 829 058	Ø324 337 842 217	3,04 %
Corporativa	Ø1 254 444 111 527	Ø1 298 757 924 835	3,53 %
Total	Ø1 569 199 940 585	Ø1 623 095 767 052	3,43 %

Saldo			
	2024	2025	Var.
Mediana	Ø159 983 912 984	Ø162 424 119 025	1,53 %
Corporativa	Ø632 387 586 024	Ø637 376 968 416	0,79 %
Total	Ø792 371 499 008	Ø799 801 087 441	0,94 %

t

Operaciones empresariales			
	2024	2025	Var.
Agropecuaria	4 047	3 750	-7,34 %
Comercio	3 462	3 205	-7,42 %
Industria	1 212	1 157	-4,54 %
Servicios	4 213	4 149	-1,52 %
En blanco	6 456	6 299	-2,43 %
Total	19 390	18 560	

Saldo			
	2024	2025	Var.
Agropecuaria	Ø38 918 378 909	Ø3 642 552 185	-90,64 %
Comercio	Ø50 863 848 173	Ø46 010 861 262	-9,54 %
Industria	Ø16 485 775 971	Ø16 971 788 938	2,95 %
Servicios	Ø62 032 853 277	Ø65 369 392 540	5,38 %
En blanco	Ø5 211 771 268	Ø5 156 237 089	-1,07 %
Total	Ø173 512 627 599	Ø137 150 832 014	

Principal			
	2024	2025	Var.
Agropecuaria	Ø101 282 394 436	Ø95 133 006 270	-6,07 %
Comercio	Ø86 318 418 708	Ø83 606 869 980	-3,14 %
Industria	Ø28 889 450 630	Ø29 231 459 730	1,18 %
Servicios	Ø96 267 424 166	Ø10 159 690 026	-89,45 %
En blanco	Ø18 678 185 098	Ø17 679 707 813	-5,35 %
Total	Ø331 435 873 037	Ø235 810 733 820	

Metas 2026

Metas 2026 — Banca Empresarial y Corporativa		
Producto	Tipo	Monto
Crédito	Crecimiento en saldo de crédito del segmento empresarial	Ø17 000 millones
Crédito	Crecimiento en saldo de crédito del segmento corporativo	Ø20 000 millones

Colocación de crédito

+Ø122 785 millones

Ø800 000 millones

Saldo de cartera 0,94% de crecimiento

+ 200

créditos otorgados

Productos con mayor colocación de las bancas

Banca Social

Durante 2025, los productos de mayor colocación en la Dirección de Banca Social fueron BP Empresarias y BP Bienestar Social.

BP Empresarias registró 208 operaciones por un monto de \$6 696 millones con recursos FOFIDE, orientados al financiamiento de actividades productivas lideradas por mujeres y empresas cuya propiedad pertenece mayoritariamente a mujeres.

Por su parte, BP Bienestar Social destacó por el mayor monto colocado, alcanzando \$31 180 millones y más de 1 300 operaciones. Este producto está dirigido a personas con altos niveles de sobreendeudamiento, mediante la consolidación y reestructuración de deudas bajo condiciones más favorables, contribuyendo a mejorar la estabilidad financiera y prevenir la exclusión financiera de poblaciones vulnerables.

Banca Comercial Empresarial y Corporativa

El producto con mayor colocación en cantidad de operaciones durante 2025 fue el crédito genérico para mype, complementado por soluciones financieras dirigidas a los sectores empresarial y corporativo, entre ellas BP Reactiva, Agrocadenas Productivas y Turismo.

Banca Personas

En Banca Personas, los productos con mayor colocación correspondieron a las líneas de crédito de consumo de la cartera financiera, orientadas a atender necesidades de financiamiento personal y familiar.





09

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Transformación tecnológica e innovación

La innovación y la transformación digital constituyen pilares estratégicos para el Conglomerado Financiero Banco Popular, al fortalecer la competitividad, la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación ante un entorno financiero en constante evolución. En alineación con su propósito social y comercial, el Conglomerado impulsa una estrategia organizacional centrada en la experiencia del cliente, la mejora de la rentabilidad, la eficiencia institucional, el bienestar de las personas colaboradoras y la generación de valor social.

Como parte de este enfoque, se ha desarrollado un portafolio de transformación orientado a la modernización de procesos, la optimización de servicios digitales, la automatización operativa y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica. Estas iniciativas buscan mejorar la experiencia de las personas usuarias, aumentar la productividad, reducir costos operativos y promover una cultura organizacional orientada a la innovación y la mejora continua.

La integración de la innovación tecnológica también contempla la adopción de soluciones digitales seguras, el fortalecimiento de la gobernanza tecnológica y la incorporación de talento especializado en transformación digital. Asimismo, el Conglomerado mantiene una gestión articulada entre las áreas de innovación y tecnología, impulsando la identificación, evaluación e implementación de nuevas herramientas y plataformas que contribuyen a la continuidad de los servicios, la sostenibilidad institucional y la generación de soluciones ágiles y eficientes para su clientela y grupos de interés.

Iniciativas en transformación digital

Como parte de su estrategia de innovación y transformación digital, el Conglomerado impulsó diversas iniciativas orientadas a fortalecer la eficiencia operativa, modernizar los servicios y mejorar la experiencia de la clientela y las personas colaboradoras. Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la adopción de tecnologías, la automatización de procesos y el desarrollo de soluciones digitales seguras, ágiles y sostenibles.



Banco Popular

- ✓ Implementación de un sistema CRM para la gestión centralizada de la clientela, fortaleciendo la trazabilidad y el control de solicitudes, especialmente en procesos de crédito.
- ✓ Desarrollo e implementación de la Billetera Digital, mejorando la experiencia de uso en medios de pago para la clientela con tarjetas de débito y crédito.
- ✓ Renovación de la interfaz de la aplicación de Banca Móvil, optimizando la usabilidad, la apertura digital de productos y los indicadores de satisfacción del cliente (NPS).
- ✓ Incorporación de nuevas funcionalidades y servicios digitales en los canales electrónicos, ampliando la oferta transaccional y fortaleciendo la cercanía con la ciudadanía.
- ✓ Implementación de un canal de atención y venta mediante WhatsApp para productos de crédito, mejorando la contactabilidad y agilizando los trámites.
- ✓ Lanzamiento de una nueva versión de la *app* Banca Móvil para la apertura digital de productos, incrementando la agilidad y accesibilidad para la clientela.

Popular Fondos de Inversión

- ✓ Fortalecimiento del uso de herramientas en la nube y aprovechamiento de recursos tecnológicos conglomerales.
- ✓ Desarrollo de un nuevo sistema *core* orientado a la digitalización y optimización de procesos.
- ✓ Atención de brechas e implementación de requerimientos regulatorios asociados a la normativa CONASSIF.

Popular Pensiones

- ✓ Implementación de herramientas de inteligencia artificial para apoyar la atención de consultas del Fondo de Capitalización Laboral (FCL) mediante correo electrónico. Esta iniciativa permitió optimizar tiempos de respuesta, estandarizar la comunicación institucional, reducir reprocesos y fortalecer la experiencia de servicio de las personas afiliadas.

Popular Seguros

- ✓ Desarrollo de *dashboards* gerenciales y de talento humano para el seguimiento de indicadores, metas y desempeño institucional.
- ✓ Impulso de iniciativas de automatización de procesos en áreas operativas, presupuestarias y administrativas, incluyendo viáticos y formulación presupuestaria.
- ✓ Implementación de herramientas digitales y de inteligencia artificial para fortalecer procesos comerciales y de capacitación.
- ✓ Avance en proyectos estratégicos como CRM, pasarela de pagos, BOT de atención por WhatsApp y desarrollo de nuevos canales APP/WEB.
- ✓ Diseño e implementación de un agente Copilot comercial para fortalecer la productividad, consistencia y capacidad operativa del equipo comercial.

Popular Valores

- ✓ Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica mediante iniciativas de contingencia en Azure, cifrado de bases de datos y conexión a infraestructura SD-WAN para servicios del BCCR. Esto permitió aumentar la continuidad operativa, la seguridad de la información y la eficiencia tecnológica institucional.

Impactos y riesgos de la transformación

Las iniciativas de transformación digital implementadas en las distintas Unidades Estratégicas de Negocio del Conglomerado han generado impactos positivos en la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la modernización de los servicios. Asimismo, estos procesos han permitido identificar desafíos, riesgos y oportunidades relevantes para fortalecer la innovación y la sostenibilidad tecnológica institucional.

Impactos y riesgos de la transformación					1 de 2
UEN	IMPACTOS POSITIVOS	DESAFÍOS	RIESGOS	OPORTUNIDADES	
Banco Popular	Mejora en la experiencia y relación con la clientela, aumento en la colocación de crédito, reducción en tiempos de aprobación y fortalecimiento de la apertura de productos digitales.	Diferencias en la velocidad de adopción de herramientas y metodologías entre áreas y personas colaboradoras; aumento en tiempos de análisis y formalización en algunos procesos.	Resistencia al cambio organizacional, protección de datos personales y manejo de información sensible.	Incrementar el uso de soluciones digitales, fortalecer la fidelización, ampliar la oferta de productos digitales y mejorar la comunicación con la clientela.	
Popular Digital	Mayor eficiencia operativa y fortalecimiento de la experiencia de la persona usuaria mediante servicios digitales.	No se reportaron impactos negativos relevantes.	Limitaciones para contratar personal especializado de forma inmediata.	Consolidación de un <i>backlog</i> empresarial alineado con la estrategia institucional a corto, mediano y largo plazo.	
Popular Fondos de Inversión	Avance en el proyecto de transformación digital y fortalecimiento del uso de herramientas innovadoras.	Limitaciones de tiempo para atender requerimientos institucionales.	Riesgo de incumplimiento en plazos o requerimientos.	Mejor alineación de responsabilidades y fortalecimiento de procesos digitales.	

Impactos y riesgos de la transformación

2 de 2

UEN	IMPACTOS POSITIVOS	DESAFÍOS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
Popular Pensiones	Reducción de tiempos de atención, mejora en la oportunidad de respuesta y fortalecimiento de la experiencia de la clientela del FCL mediante herramientas de inteligencia artificial.	Dependencia inicial del uso de herramientas de IA y necesidad de supervisión continua.	Riesgos asociados a confidencialidad de la información y posibles respuestas inadecuadas sin validación humana.	Desarrollo de iniciativas tecnológicas alineadas con la estrategia institucional y optimización de la atención digital.
Popular Seguros	Impulso constante a la innovación, automatización y mejora de procesos internos y de atención al cliente, mediante exploración e implementación de nuevas tecnologías.	Alta demanda de recursos humanos y tiempo para gestionar múltiples proyectos de transformación simultáneamente.	Riesgo de obsolescencia tecnológica ante la rápida evolución del mercado.	Desarrollo de espacios de prueba y experimentación para nuevas tecnologías e innovación aplicada al negocio.
Popular Valores	Fortalecimiento de la redundancia de servicios, optimización de infraestructura y ahorro en inversiones tecnológicas.	No se reportaron impactos negativos relevantes.	No se identificaron riesgos significativos asociados.	Posibilidad de ampliar y fortalecer los servicios digitales en el futuro.

Capacitación sobre nuevas herramientas tecnológicas

Como parte de su estrategia de transformación digital, el Conglomerado Financiero Banco Popular impulsa procesos de capacitación orientados al fortalecimiento de las competencias tecnológicas de las personas colaboradoras. Estas iniciativas buscan facilitar la adopción de nuevas herramientas digitales, promover una cultura de innovación y asegurar un uso eficiente, seguro y responsable de las tecnologías implementadas en la organización.

Capacitación sobre nuevas herramientas tecnológicas				1 de 2
UEN	TIPOS DE CAPACITACIONES	ALCANCE	RESULTADOS	
Dirección General Transformación e Innovación	Comunicaciones internas (correos, videos, capacitaciones a personal clave) y externas (redes sociales, vallas publicitarias), sobre nuevos lanzamientos	Interno: +3 000 personas colaboradoras Externo: ~689 131 personas clientes (95 % usan <i>app</i>)	Adopción de soluciones y comentarios positivos	
Dirección Banca Digital	Capacitaciones en herramientas digitales: WhatsApp de crédito, flujos CRM y nueva versión de Banca Móvil	1 073 personas	Dominio de herramientas y nuevas funcionalidades	
Dirección Corporativa de Capital Humano	Programa integral de herramientas Microsoft: • Excel (básico, intermedio, tablas dinámicas) • Power Platform (Power BI, Power Apps, Power Automate, Power Pages) • Microsoft 365 (Teams, Outlook, SharePoint, Forms, Planner, Sway) • Inteligencia Artificial (principios, videos e imágenes con IA)	2 483 participaciones totales	Desarrollo de competencias digitales	

Capacitación sobre nuevas herramientas tecnológicas

2 de 2

UEN	TIPOS DE CAPACITACIONES	ALCANCE	RESULTADOS
Popular Digital	Uso de Universidad Corporativa y cursos de Microsoft (licenciamiento disponible)	56 personas	Personal certificado
Popular Fondos de Inversión	Mesa de servicio, alineación MGTI (CONASSIF 5-24/5-17) y seguridad de TIC	Toda la organización	Satisfactoria
Popular Pensiones	Inducción en herramienta de IA para atención de correos; comunicación vía web, redes sociales y boletines	Personal de atención al público general	Mejora en competencias digitales y eficiencia en gestión de correos
Popular Seguros	Plan de continuidad (sitio alternativo en nube) y migración de página web a nueva arquitectura	20-50 personas (TI y áreas críticas)	Reducción tiempo de recuperación y migración 100 % completada
Popular Valores	Cápsulas informativas sobre innovación, reuniones mensuales de bienestar (seguridad, IA) y capacitación anual en seguridad y tecnologías emergentes	74 personas	Informativo de conocimiento

Participación de grupos de interés

El Conglomerado Financiero implementa un modelo de mejora continua basado en la consulta activa con sus grupos de interés. A través de mesas de trabajo, encuestas de satisfacción, estudios de mercado y sesiones colaborativas, se identifican oportunidades de innovación que fortalecen la experiencia del cliente y optimizan los procesos internos. Los hallazgos obtenidos se traducen en propuestas concretas que impulsan la transformación digital y la excelencia en el servicio.

Participación de grupos de interés					1 de 2
UEN	TIPO DE CONSULTA	POBLACIÓN DE INTERÉS	PRINCIPALES HALLAZGOS	PROPUESTAS DE MEJORA	
Dirección General Transformación e Innovación	Mesas de trabajo, estudios de mercado y mediciones de percepción	Clientela interna, externa y dueños de procesos	Necesidad de implementar mejoras para alcanzar metas de servicio	Reducción de tiempos de ciclo, mejora en experiencia del cliente y generación de eficiencias	
Dirección Banca Digital	Sesiones de seguimiento matriz NPS	Clientela digital	Oportunidades de mejora en app móvil y servicios WhatsApp	Implementación de cambios según capacidad instalada de TI	
Dirección Servicio al Cliente	Estudio NPS Transaccional vía CRM	Clientela activa	Alta satisfacción en app móvil y cajeros; oportunidades en canal web y atención empresarial	Plan de trabajo con 100 % de cumplimiento; mejora continua 2026	
Popular Digital	Sesiones de trabajo colaborativas	Personas clientes y personas usuarias finales	Identificación de necesidades de accesibilidad	Desarrollo de funciones inclusivas	

Participación de grupos de interés					2 de 2
UEN	TIPO DE CONSULTA	POBLACIÓN DE INTERÉS	PRINCIPALES HALLAZGOS	PROPUESTAS DE MEJORA	
Popular Fondos de Inversión	Reuniones con TI del banco y presentaciones CCTI	CCTI	Alineación de requerimientos y cumplimiento regulatorio	No aplica	
Popular Pensiones	Encuestas de servicio y evaluación posatención (COBIT 2019)	Personas afiliadas y clientela interna	Expectativas en oportunidad, claridad y eficiencia en la atención	Mejoras en procesos y herramientas tecnológicas de apoyo	
Popular Seguros	Equipo de Transformadores para detección de necesidades	Personas colaboradoras de todos los departamentos	Mejoras en automatización, CRM y arquitectura de soluciones	Ruta de Implementación de Transformación Digital 2024-27	
Popular Valores	Encuesta de servicios de TI	Personas colaboradoras del Puesto de Bolsa	Necesidad de mejorar tiempos de respuesta	Optimización de mesa de ayuda	

Principales logros

Banco Popular

- ✓ Implementación de CRM institucional para gestión centralizada de la clientela, optimizando plataformas y procesos internos.
- ✓ Lanzamiento de Billetera Digital para personas usuarias de tarjetas de débito y crédito.
- ✓ Renovación de imagen gráfica de la *app* de Banca Móvil, mejorando la experiencia de las personas usuarias digitales.
- ✓ Habilitación de nuevas funcionalidades y servicios digitales en canales de atención.
- ✓ Implementación de WhatsApp comercial (2202-2020) como canal de venta de productos de crédito.
- ✓ Adopción del CRM institucional bajo el nuevo modelo de gestión comercial.
- ✓ Comercialización de productos digitales: cuentas, planes e inversiones a plazo.
- ✓ Calificación PETI de un 99,7 % de *UpTime* en sistemas críticos.

Popular Digital

- ✓ Implementación de Apple Pay en la Billetera Digital.
- ✓ Renovación de Banca Móvil: nueva cara gráfica y funcionalidades mejoradas.

Popular Fondos de Inversión

- ✓ Migración de infraestructura a la nube y alineación con herramientas *cloud*.
- ✓ Desarrollo del nuevo sistema *core* INNOVA alineado a procesos de negocio.
- ✓ Implementación del proyecto MGTI para cumplimiento regulatorio CONASSIF.

Popular Pensiones

- ✓ Incorporación de IA para respuesta automatizada de correos del FCL.
- ✓ Digitalización de solicitudes de retiro del FCL mediante web y *app*.

Popular Seguros

- ✓ Optimización del sitio web comercial: mejora en velocidad y corrección de errores.
- ✓ Diseño de solución CRM para implementación 2026.
- ✓ Implementación de Microsoft Learning como plataforma LMS.
- ✓ Desarrollo de matriz de KPI empresariales para el Sistema Integral de Gestión.
- ✓ Guías de automatización con Power Automate y Power Apps.
- ✓ Desarrollo e implementación del *core* de Seguros KADSI.
- ✓ Diseño de historias de usuario para Banca Móvil CFBPDC.
- ✓ Implementación de agente Microsoft Copilot para asesoría y cotización automatizada.
- ✓ Programa de capacitación en tecnologías emergentes del sector asegurador.
- ✓ *Coaching* tecnológico personalizado para optimización de productividad.
- ✓ Conformación de equipo multidisciplinario con metodologías ágiles y Design Thinking.

Popular Valores

- ✓ Cifrado de bases de datos con algoritmos de última generación.

Digitalización para la clientela

La digitalización de procesos y canales ha permitido al Conglomerado Financiero Banco Popular fortalecer la accesibilidad, agilidad y eficiencia en la atención de su clientela. Como resultado, se ha impulsado la formalización digital de productos y servicios, facilitando a las personas usuarias realizar gestiones de manera remota, segura y oportuna, en línea con la estrategia institucional de transformación digital y mejora de la experiencia de la clientela.

A continuación, se presentan los principales productos formalizados de manera digital por el Banco Popular durante el 2025, como parte de su estrategia de transformación digital.

Productos formalizados de manera digital 2025	
Tipo de producto	Cantidad
Crédito FODEMIPYME	231 solicitudes
Fondo de avales	585 avales
Ahorro a plazo	24 101
Cuenta naranja	17 633
Marchamos	4 998
Crédito cero estrés	1 019

Ciberseguridad y protección de datos

La ciberseguridad y la protección de datos constituyen elementos fundamentales para la continuidad operativa y la confianza de los grupos de interés del CFBPDC. Su gestión se desarrolla mediante un enfoque integral basado en riesgo, alineado con la normativa vigente y estándares internacionales de seguridad de la información.

El Conglomerado gestiona la ciberseguridad a través de un esquema de gobernanza institucional liderado por la Dirección Corporativa de Riesgo, mediante la División de Seguridad Corporativa y el Área de Seguridad de la Información, en coordinación con las áreas de negocio, tecnología, jurídica y cumplimiento. Esta gestión se sustenta en políticas, directrices, procedimientos y programas corporativos orientados a la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Asimismo, el modelo incorpora controles de gestión de riesgos, control de accesos, continuidad operativa, atención de incidentes y resguardo de la información, en cumplimiento con la Ley n.º 8968, normativa CONASSIF y SUGEF aplicable, así como referentes internacionales como ISO/IEC 27001, NIST CSF y CIS Controls.

Acciones implementadas

- ✓ Durante 2025, el Conglomerado fortaleció su marco institucional de protección de datos y ciberseguridad mediante la actualización normativa, la consolidación de controles y acciones de sensibilización, lo que permitió robustecer la gobernanza, mejorar la trazabilidad y avanzar en el cumplimiento regulatorio.
- ✓ La adopción de un enfoque de seguridad basado en Zero Trust y el fortalecimiento de capacidades de monitoreo, gestión de accesos y supervisión de riesgos consolidaron la postura de ciberseguridad institucional y generaron avances verificables en marcos y estándares de referencia.
- ✓ La gestión continua de vulnerabilidades, el monitoreo de eventos y el desarrollo de una cultura de seguridad reforzaron la prevención, detección y respuesta ante incidentes, al tiempo que elevaron la concienciación del personal en protección de la información.

- ✓ La integración de Popular Fondos de Inversión al dominio institucional contribuyó a la estandarización tecnológica y al fortalecimiento del entorno de control del Conglomerado.
- ✓ La actualización de políticas, la implementación de controles de acceso y las acciones formativas redujeron la exposición a riesgos asociados a filtraciones o pérdida de información y fortalecieron la protección de datos personales.
- ✓ El cumplimiento de los lineamientos y políticas de seguridad emitidos por la DSI alcanzó un 99,57 %, reflejando un alto nivel de alineamiento institucional en materia de seguridad de la información.



El Conglomerado ha establecido una infraestructura de ciberseguridad sólida y multidimensional, alineada con buenas prácticas internacionales y su compromiso con la protección de la información y la sostenibilidad institucional. Entre los mecanismos más relevantes destacan:

1. **Marco normativo y políticas:** La normativa interna DSC-DIR-01 V09, fundamentada en ISO/IEC 27001/27002 y alineada al Reglamento CONASSIF 5-24, establece los lineamientos para la gestión y protección de la información institucional.
2. **Control de acceso e identidad:** Gestión de identidades con autenticación multifactor, acceso condicional y administración de accesos privilegiados bajo el principio de mínimo privilegio.
3. **Protección de endpoints y red:** Controles de seguridad en dispositivos de personas usuarias finales y segmentación de red para contener el movimiento lateral y proteger activos críticos.
4. **Prevención de fuga de datos:** Controles técnicos para monitorear y restringir la transferencia no autorizada de información sensible de personas usuarias y personal.
5. **Gestión de vulnerabilidades:** Proceso continuo de identificación, evaluación y remediación de vulnerabilidades con registro formal y seguimiento.
6. **Monitoreo y trazabilidad:** Operación de SOC 24/7 con registros de auditoría de controles bajo su alcance.
7. **Gestión de proveedores:** Validación de controles de seguridad en terceros que procesan datos institucionales, conforme al Reglamento CONASSIF 5-24.
8. **Cultura y sensibilización:** Programa de sensibilización al personal sobre protección de datos, uso responsable de la información y reporte de incidentes.

Para el año 2025, únicamente en Popular Valores registraron situaciones de emergencia con la ciberguridad (*fishing*); sin embargo, todos fueron bloqueados y registrados en nuestra infraestructura de ciberseguridad. En el resto del Conglomerado Financiero no se presentaron situaciones de emergencia en ciberseguridad, ni tampoco se realizaron ataques cibernéticos o incidentes que pusieran en riesgo la seguridad o privacidad de la información. Todos los eventos (alertas) del SOC fueron contenidos sin escalar a incidentes de ciberseguridad declarados.

Los encargados de gestionar y mitigar los riesgos de ataques cibernéticos son el equipo del SERT (*Security Emergency Response Team*), el Comité Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, la Comisión Institucional de Prevención de Fraudes del Banco Popular y las áreas de Seguridad Informática y Tecnología de la Información de las sociedades anónimas. Todas las personas colaboradoras reciben capacitación y son parte activa de la defensa mediante el cumplimiento de las políticas y reportes de incidentes.

Durante el periodo 2025 se registraron 203 quejas relacionadas con privacidad y protección de datos en el Banco Popular, de las cuales 86 fueron atendidas y 117 permanecían en trámite al cierre del periodo. Asimismo, las sociedades anónimas del Conglomerado no reportaron quejas por parte de la clientela asociadas a privacidad o protección de datos.

Navegabilidad en canales digitales



Logros

En materia de logros en ciberseguridad, a continuación, se describen los principales resultados del Conglomerado durante este periodo:

- 1. Reducción de la superficie de ataque y contención del movimiento lateral en la red institucional.
- 2. Fortalecimiento de la detección temprana y respuesta ante eventos de seguridad con documentación de evidencias.
- 3. Reducción de exposición técnica mediante seguimiento formal de hallazgos y planes de acción.
- 4. Identificación de brechas y definición de la hoja de ruta para el fortalecimiento de la postura de seguridad.
- 5. Incorporación de controles de seguridad desde el diseño en iniciativas digitales y tecnológicas del Conglomerado.
- 6. Fortalecimiento de la postura de ciberseguridad y protección de los canales digitales.
- 7. Mejora en la capacidad de prevención, respuesta a incidentes y cultura en ciberseguridad.
- 8. Implementación de los procesos DSS05 y APO13 a nivel del MGTI.

En 2025 no se presentaron casos o incidentes de fraude externo en el Conglomerado.



INDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ha informado, de acuerdo con los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*), para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2025.

Índice de contenidos GRI1 de 4

Mensaje de las autoridades del CFBPDC

GRI	Indicador	Pág.
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10 – 13

Acerca del reporte

GRI	Indicador	Pág.
2-3	Periodo objeto del reporte	8
2-3	Frecuencia del reporte	8
2-3	Punto de contacto del reporte	8

Perfil del CFBPDC

GRI	Indicador	Pág.
2-1	Nombre de legal	34 – 37
2-1	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	34 – 37
2-1	Ubicación de su sede central	46 – 49
2-1	Países en que opera	46 – 49
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	46 – 49

Perfil del CFBPDC (cont.)

GRI	Indicador	Pág.
2-4	Reexpresión de la información	75 – 76
2-5	Verificación externa	8 – 340
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	75 -76

Gobernanza, ética y cumplimiento

GRI	Indicador	Pág.
2-9	Estructura de gobernanza y composición	77 - 92
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	77 - 92
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	81 – 92
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	81 – 92
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	81 – 92
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	85
2-15	Conflicto de interés	109, 123

Índice de contenidos GRI

2 de 4

Gobernanza, ética y cumplimiento (cont.)

GRI	Indicador	Pág.
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	125 – 127
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	99 – 109
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	99
2-19	Políticas de remuneración	93, 122
2-20	Proceso para determinar la remuneración	93, 122
2-21	Ratio de compensación total anual	122
2-23	Compromisos y políticas	123 – 125
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	123 – 125
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	125 – 127
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	127 – 129
2-28	Afiliación a asociaciones	167 – 170
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	116 – 117, 121

Gobernanza, ética y cumplimiento (cont.)

GRI	Indicador	Pág.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	116 – 117, 121
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	121
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	133 – 135

Sostenibilidad

GRI	Indicador	Pág.
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	145 – 148
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	153 – 158
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	142 – 152
3-2	Lista de temas materiales	152
3-3	Gestión de los temas materiales	159 – 165

Dimensión ambiental

GRI	Indicador	Pág.
302-1	Consumo energético dentro de la organización	174

Índice de contenidos GRI

3 de 4

Dimensión ambiental (cont.)

GRI	Indicador	Pág.
302-4	Reducción del consumo energético	174
303-5	Consumo de agua	176
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	188 – 189
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	188 – 189
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	188 – 189
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	178 – 180
306-3	Residuos generados	178 – 180
306-4	Residuos no destinados a eliminación	178 – 180

Dimensión social

GRI	Indicador	Pág.
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	197 – 224 232 – 234

Personas y cultura organizacional

GRI	Indicador	Pág.
2-7	Colaboradores	235 – 247
2-8	Trabajadores que no son colaboradores	248
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	249 – 251
403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	270 – 279
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	270 – 279
403-3	Servicios de salud en el trabajo	273 – 274
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	270 – 279
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	270 – 272
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	270 – 272
403-9	Lesiones por accidente laboral	276 – 277
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	280 – 282

Índice de contenidos GRI

Personas y cultura organizacional (cont.)

GRI	Indicador	Pág.
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	280 – 282
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	282 – 284
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	258 – 267
2-30	Convenios de negociación colectiva	256 – 257
407-1	Libertad de asociación	256 – 257

Transformación digital

GRI	Indicador	Pág.
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	328 – 331

Dimensión económica

GRI	Indicador	Pág.
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	293 – 298
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	299, 301 - 325

Dimensión económica (cont.)

GRI	Indicador	Pág.
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	305 – 320