

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Período setiembre 2018 – enero 2020

MBA. Carlos Gerardo Arias Alvarado

Popular
PENSIONES

Popular
VALORES

Popular
SOCIEDAD AGENCIA
DE SEGUROS

Popular
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco
Popular
DE DESARROLLO COMUNITARIO

al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

Nombre:	Carlos Gerardo Arias Alvarado
Dependencia:	Junta Directiva Nacional
Periodo de Gestión:	03 de setiembre del 2018 al 17 de enero del 2020
Fecha:	30/01/2020

INDICE

Contenido

1- Presentación.....	4
2- Aspectos de la Junta Directiva Nacional.....	5
2.1- Integración de la Junta Directiva Nacional.....	5
2.2- Funciones de la Junta Directiva Nacional.....	6
2.3- Sesiones de la Junta Directiva Nacional.....	8
2.4- Acuerdos de la Junta Directiva Nacional.....	9
3- Labor Sustantiva Institucional.....	10
3.1- Diagnostico.....	10
3.2- Gobierno Corporativo.....	11
3.3- Nuevo Proceso de Transformación Digital.....	11
3.4- Nueva Banca de Integración Comunitaria.....	11
3.5- Productos y Servicios.....	12
3.6- Logros de las Sociedades Anónimas.....	15
3.7- Tecnología.....	32
3.8- Temas Sociales y Ambientales.....	35
3.9- Juntas de Crédito Local.....	39
3.10- Banca de Desarrollo Social (Fondos Especiales).....	43
3.11- Principales resultados Dirección del FODEMIPYME.....	44
3.12- Banca de Desarrollo Empresarial.....	45
3.13- Proyecto Solución Planta Física.....	52
3.14- Cumplimiento Ley 8204.....	54
3.15- Pautas y Orientaciones de la ATTBPDC vigentes para su aplicación.....	54
3.16- Ejecución de Plan de Comunicación sobre las Pautas y Orientaciones.....	59
3.17- Construcción de la base de indicadores vinculados a las Pautas vigentes.....	61

3.18 Capital Humano (Ambiente laboral).....	62
4-Cambios en el entorno internacional, nacional y en el ordenamiento jurídico.	63
5- Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	71
6- Autoevaluación del Control Interno	72
7- Principales Logros en la planificación institucional.....	73
8- Proyectos más relevantes, finalizados y pendientes.....	83
9- Aspectos relevantes resultados financieros año 2019.....	87
10- Sugerencias.....	90
11- Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República	91
12- Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo	95
13- Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	96
14- Participación en las Comisiones y Comités y normativos.....	98
15- Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	123

1- Presentación.

Como responsabilidades que se asumen al integrar la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y según se establece en la normativa que, los funcionarios públicos están sometidos a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas en el cumplimiento de sus deberes. La Contraloría General de la República emitió las directrices que, deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno las cuales se publicaron en la Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005.

La presentación del informe de gestión y el sometimiento a procesos de rendición de cuentas es un compromiso moral que todo servidor público tiene para con sus representados, en aras de una cultura de transparencia y un compromiso con la democracia, con base en que el ejercicio de la función pública debe enmarcarse en esquemas de evaluación de gestión y de controles que promuevan la consecución de los objetivos y metas institucionales.

La base para la elaboración de este informe de Gestión, se sustenta en la información institucional del periodo de análisis (**setiembre del 2018 a diciembre del 2019**), en mi calidad de integrante de la Junta Directiva Nacional, de otras Comisiones y Comités auxiliares.

En setiembre del 2018 asumimos nuestras funciones en la Junta Directiva Nacional. De manera responsable efectuamos los diagnósticos para conocer el estado de situación de la Entidad. En estos meses de trabajo hemos adoptado las decisiones necesarias para retomar el rumbo. Así, por ejemplo, se conformó una nueva estructura de administración, que cuenta con perfiles expertos y una amplia y reconocida trayectoria.

Pero, ante todo, hemos avanzado a paso firme y de manera coordinada en el diseño e implementación de la Estrategia Global 2019-2023, de un modelo de gestión de negocios, un proceso de transformación digital y en la construcción de los planes de acción necesarios para ofrecer a Costa Rica un nuevo Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Hago un recuento de las principales acciones ejecutadas que, se relacionan directamente con las obligaciones que son atribuidas a la Junta Directiva Nacional, a través de las Pautas y Orientaciones Generales vigentes aprobadas durante la LXIII Asamblea Plenaria Extraordinaria, celebrada el 21 de julio del 2014 donde su formulación responde a la triple línea de la sostenibilidad, de manera que promueve lineamientos en el ámbito económico financiero, social y ambiental, de la Ley Orgánica el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, su Reglamento y demás normativa que regula el ámbito de acción del Conglomerado.

Otros aspectos que se consideran en su contenido son los relacionados con: Cambios en el entorno local e internacional, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional, estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno del conglomerado, acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional, estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional, el resultado de la administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión a la institución y algunas recomendaciones.

El tiempo ha pasado, y aunque los inicios no fueron sencillos, el pasado 11 de julio del 2019 el Banco Popular y de Desarrollo Comunal cumplió cinco décadas ocupando un lugar especial en

el corazón de la sociedad, y constituyendo un ejemplo global como una Entidad pública no estatal, propiedad social de las y los trabajadores.

De igual forma, gracias al liderazgo responsable y claridad estratégica, el Banco de ayer es hoy un Conglomerado sólido y moderno, que se posiciona como uno de los grupos financieros de mayor importancia del país, incursionando con éxito en los mercados de pensiones, fiduciario, bursátil y de comercialización de seguros.

Ciertamente lo que hemos construido a lo largo de estos 50 años debe llenarnos de sano orgullo y alegría.

2- Aspectos de la Junta Directiva Nacional.

2.1- Integración de la Junta Directiva Nacional.

La Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia, en el uso de las facultades que les confieren los artículos 140, inciso 20) y 146 de la Constitución Política; 28 de la Ley No. 6227 del 02 de mayo de 1978 “Ley General de la Administración Pública” y de conformidad con las disposiciones del artículo 15, inciso a), de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, No. 4351 del 11 de julio de 1969 y sus reformas, define mediante el acuerdo número 021-MP, publicado en La Gaceta No. 155, Alcance No. 149 del lunes 27 de agosto del 2018, el nombramiento de los tres Directores Propietarios y sus Suplentes de la Junta Directiva Nacional en representación del Poder Ejecutivo:

Miembros nombrados por el Poder Ejecutivo:

Propietarios	Suplentes
Sra. Margarita Fernández Garita	Sra. Alejandra Mora Chacón
Sr. Gilberth Díaz Vásquez	Sr. Asdrúbal Quesada Castro
Sr. Raúl Espinoza Guido	Sr. Marcos Arce Cerdas

En la LXIX Sesión Plenaria Ordinaria, celebrada el primero de setiembre del año dos mil dieciocho, las y los delegados de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, de conformidad con el artículo 14 bis de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, acordaron por mayoría de votos designar los cuatro miembros propietarios y suplentes para la Junta Directiva Nacional del Banco para el cuatrienio 2018 – 2022 a los siguientes representantes:

Propietarios	Suplentes	Sector
Sr. Oscar Enrique Hidalgo Chaves	Sr. Mario Alberto Campos Conejo	Cooperativo
Sra. Grace Cristina Badilla López	Sra. Yorleni Quesada Brizuela	Cooperativo
Sra. Marta Rosalía Villegas Alvarado	Sra. Kimberly Campbell Mc Carthy	Comunal
Sr. Carlos Gerardo Arias Alvarado	Sr. Francisco Eiter Cruz Marchena	Profesional

Me correspondió formar parte de la Junta Directiva Nacional desde el 03 de setiembre del 2018 que, fui juramentado por el señor Presidente de la República don Carlos Alvarado Quesada, como Director Propietario de la Junta Directiva Nacional del Banco, hasta el 08 de setiembre del 2019

y como Director Presidente de la Junta Directiva Nacional del 09 de setiembre del 2019 al 17 de enero del 2020, debido a mi renuncia, presentada a dicho Órgano de Dirección, por mi designación como Director Ejecutivo de la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.

2.2- Funciones de la Junta Directiva Nacional.

De conformidad con lo establecido en la Ley y los reglamentos externos aplicables, son atribuciones de la Junta Directiva Nacional, actuando como tal y en el ejercicio de las funciones de asamblea de accionistas de las sociedades según corresponda, las siguientes:

- 1) Formular la política general del Banco Popular de acuerdo con la ley y su reglamento.
- 2) Aprobar los reglamentos de organización y funcionamiento del Conglomerado y del Banco Popular.
- 3) Integrar las Comisiones Especiales de estudio que considere convenientes y los comités de apoyo de carácter obligatorio.
- 4) Aprobar el Plan Estratégico y cualquier otro instrumento que, en su criterio, tenga carácter estratégico.
- 5) Conocer y aprobar el Plan Anual Operativo y el presupuesto anual de la Institución y someterlos a la aprobación de la Contraloría General de la República.
- 6) Calificar las solicitudes presentadas y conceder créditos a las personas físicas o jurídicas que determine la ley.
- 7) Aceptar transacciones judiciales y extrajudiciales.
- 8) Nombrar a los miembros de las Juntas de Crédito Local y fijar las normas a las Juntas de Crédito Local en materia técnica.
- 9) Otorgar, a la Gerencia General y a las Subgerencias, los poderes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- 10) Aprobar la revelación en el sitio web institucional o por medio de otro mecanismo de fácil acceso a los grupos de interés, aquellos asuntos de interés corporativo en los términos dispuestos por el artículo 43 del Acuerdo SUGEF 16-16.
- 11) Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante el desarrollo de un marco estratégico que defina los segmentos de negocio o actividades principales, los retornos esperados y el Apetito de Riesgo; lo cual debe ser comunicado a la organización.
- 12) Nombrar y remover los funcionarios de la Junta Directiva de las Sociedades y sus Fiscales, Alta Gerencia, responsables de los órganos de Control, Director (a) de Riesgo, Director (a) de FODEMYPIME; así mismo, debe realizar una evaluación periódica de su desempeño.
- 13) Aprobar y supervisar la aplicación de un marco sólido de Gobierno Corporativo.

- 14) Aprobar el Apetito de Riesgo de la entidad.
- 15) Aprobar y supervisar el cumplimiento de la Declaración de Apetito de Riesgo.
- 16) Aprobar el sistema de incentivos y remuneración de la entidad, asegurando que esté alineado con la cultura y Apetito de Riesgo de la entidad.
- 17) Asegurar que las transacciones con partes vinculadas sean revisadas para evaluar el riesgo y están sujetas a las políticas definidas para evitar o gestionar conflictos de intereses; asimismo, que dichas transacciones sean ejecutadas en condiciones iguales a las realizadas con terceros.
- 18) Aprobar las políticas para la gestión de la entidad y emitir políticas para las relaciones con grupos de interés e intragrupo.
- 19) Aprobar y supervisar la implementación de procesos de autoevaluación de riesgos de la entidad, las políticas de cumplimiento y el sistema de control interno.
- 20) Ejecutar las responsabilidades y funciones que correspondan según el marco normativo dictado por la SUGEF.
- 21) Comunicar a la SUGEF, los cambios relevantes en su plan estratégico, en la estructura de propiedad de la entidad y las operaciones con partes vinculadas, en el plazo establecido en normas específicas, o en su defecto, en un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores al cambio.
- 22) Asegurar que la entidad cuente con un sistema de información gerencial íntegro, confiable y que permita tomar decisiones oportunas y adecuadas.
- 23) Realizar un seguimiento periódico de las recomendaciones que emita la Contraloría General de la República, el Banco Central, la SUGEF y los Órganos de Control, actuando de manera oportuna y proactiva ante sus observaciones, promoviendo una cultura de control y cumplimiento en todo el Conglomerado.
- 24) Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.
- 25) Establecer los mecanismos de aprobación requeridos para las desviaciones de la estrategia de gestión de riesgos o de los riesgos tomados en exceso respecto del Apetito de Riesgo declarado.
- 26) Aprobar, comunicar a todo el Conglomerado y dar seguimiento a: La Declaración del Apetito de Riesgo (DAR) y sus modificaciones, los Niveles de Tolerancia al Riesgo (NTR) y el Perfil de Riesgo (PdR) vigentes para el Banco Popular y para el Conglomerado, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12, siguientes y concordantes del Acuerdo SUGEF 16-16.
- 27) Supervisar a la Alta Gerencia en los términos dispuestos por la Ley y reglamentos aplicables, así como el artículo 15 del Acuerdo SUGEF 16-16.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

28) Establecer los mecanismos para fomentar la transparencia y rendición de cuentas al grupo de interés en los términos establecidos por el artículo 41 del Acuerdo SUGEF 16-16.

29) Todas las demás que le correspondan por naturaleza o que le sean asignadas por ley o por Reglamento.

2.3- Sesiones de la Junta Directiva Nacional.

Durante el período en la Junta Directiva Nacional como Director Propietario, así como Director Presidente se realizaron las siguientes Sesiones: La primera Sesión se realizó el 04/09/2018 y fue la Número 5574 Se realizaron en todo el período en que pertencí a la JDN un total de 127 Sesiones y solo una extraordinaria, la No. 5578 del 17/09/2018

Año	2018 (1)	2019	2020 (2)
Cantidad de Sesiones	31	94	2

(1) Primera Sesión No. 5574 del 04/09/2018, Sesiones de 4 meses.

(2) Sesiones del 02/01/2020 al 17/01/2020, siendo la última Sesión la No. 5700 del 15/01/2020.



(1) Primera Sesión No. 5574 del 04/09/2018, Sesiones de 4 meses.

(2) Sesiones del 02/01/2020 al 15/01/2020, última Sesión No. 5700 del 15/01/2020.

Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2018 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	9	9	8	5	31
2019	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	94
2020 (2)	2	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	2

(1) Primera Sesión No. 5574 del 04/09/2018, Sesiones de 4 meses.

(2) Sesiones del 02/01/2020 al 15/01/2020, siendo la última Sesión la No. 5700 del 15/01/2020.

2.4- Acuerdos de la Junta Directiva Nacional.

Durante el periodo de setiembre a diciembre del 2018 se tomaron 377 acuerdos correspondientes a 30 Sesiones Ordinarias y 1 Extraordinaria que, representan el 26.51%, en el año 2019 en las 94 Sesiones Ordinarias realizadas se tomaron 1018 acuerdos, para un 71.58% y en el mes de enero del 2020 se tomaron 27 acuerdos correspondientes a las 2 sesiones Ordinarias que participe y significan un 1.91% del total de 1422 acuerdos durante mi permanencia como miembro de la Junta Directiva Nacional.

Año	2018 (1)	2019	2020 (2)
Cantidad de Acuerdos	377	1018	27

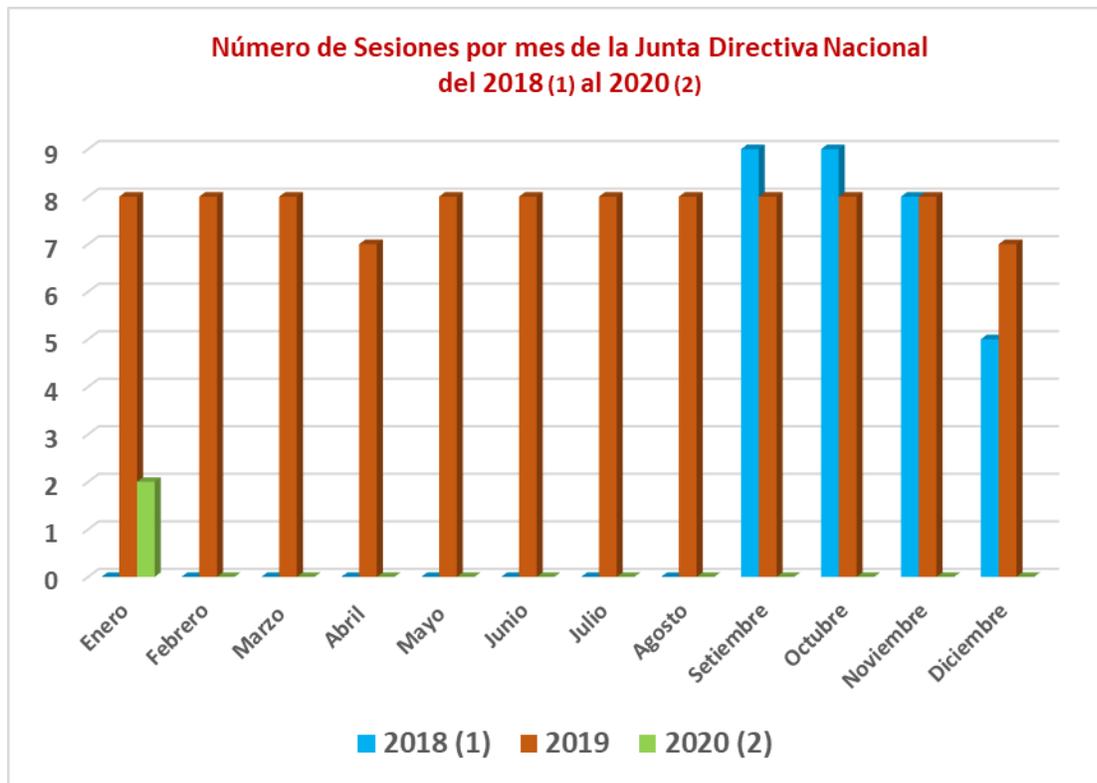
(1) Acuerdos de setiembre a diciembre del 2018.

(2) Acuerdos de las Sesiones del 13/02/2020 y 15/02/2020.



(1) Acuerdos de setiembre a diciembre del 2018.

(2) Acuerdos de las Sesiones del 13/02/2020 y 15/02/2020.



(1) Primera Sesión No. 5574 del 04/09/2018, Sesiones de 4 meses.

(2) Sesiones del 02/01/2020 al 17/01/2020, siendo la última Sesión la No. 5700 del 15/01/2020.

3- Labor Sustantiva Institucional.

3.1- Diagnostico.

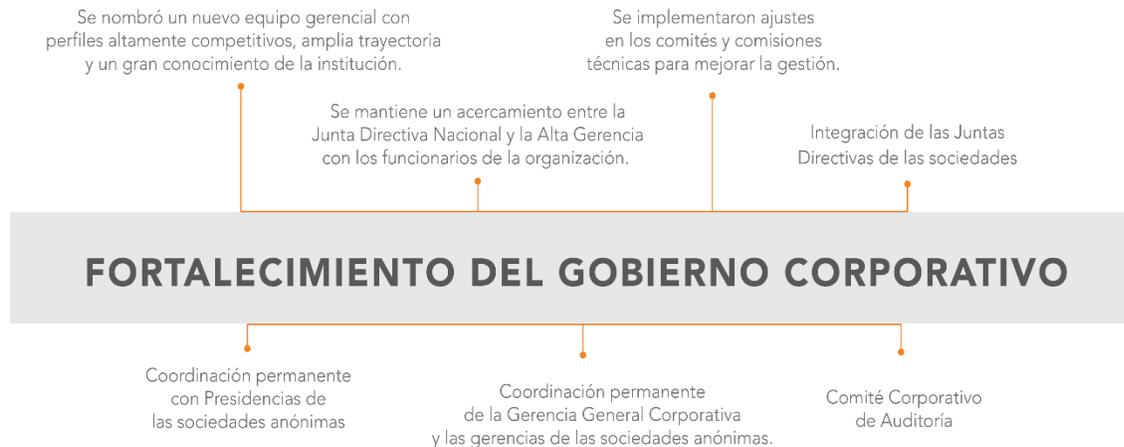
La Junta Directiva Nacional sesionó por primera vez el martes 4 de setiembre del 2018, y dedicó sus primeras acciones a conocer el estado de la Institución, para lo cual conoció de parte tanto de la Administración como de la Auditoría Interna, informes referentes a la situación del Banco en sus diferentes ámbitos.

De esta manera, se detectaron los siguientes puntos relevantes que se consideraron para determinar la priorización de la gestión de la entidad

- ✓ Alineamiento estratégico y Plan Estratégico, con un norte que antecedió los resultados sociales de los financieros, afectando con ello el aporte a fondos especiales los cuales se extraen de las utilidades.
- ✓ Cuestionamientos en torno a los nombramientos de la Alta Gerencia.
- ✓ Presupuesto ordinario para el año 2019 sin aprobar.
- ✓ Propuesta de construcción de dos edificios.
- ✓ Riesgos latentes en el campo tributario.
- ✓ Resultados financieros no favorables, con una utilidad proyectada para el 2018 de ¢14.000 millones, versus ¢40.000 millones proyectados inicialmente.
- ✓ Poca participación en negocios con el sector privado.

- ✓ Sistema de fondeo muy oneroso.
- ✓ Necesidad de ser más eficientes en el accionar institucional.
- ✓ Poca utilización de las economías de escala.
- ✓ Pocos negocios con los sectores representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.
- ✓ Disminución de la rentabilidad de la cartera.
- ✓ Falta de inversión en materia tecnológica.
- ✓ Falta de inversión en innovación.
- ✓ Falta de acercamiento a las comunidades.
- ✓ Problemas tecnológicos asociados al core.
- ✓ Sitio transaccional poco eficiente.
- ✓ Necesidad de mejorar el control del gasto.
- ✓ Poca visión conglomeral.
- ✓ Poca integración de las Sociedades Anónimas en los negocios.

3.2- Gobierno Corporativo.



3.3- Nuevo Proceso de Transformación Digital.

Se adopta en la gestión del Conglomerado un nuevo proceso de transformación Digital, el cual tiene como fin la reconstrucción de la operativa del Banco para adaptarla a las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes.

Representa una reinención a través de la utilización de la tecnología digital para mejorar la forma en que el Banco se desempeña y sirve a sus clientes, para ello, se integra la tecnología digital en todas las áreas del Banco, cambiando fundamentalmente la forma en que opera y brinda valor a sus clientes y se acompaña de un cambio cultural que desafía constantemente el tradicionalismo con el propósito de la mejora constante.

3.4- Nueva Banca de Integración Comunitaria.

Recientemente, la Junta Directiva del Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobó el novedoso proyecto institucional, denominado La Banca de Desarrollo Comunitaria (BIC), la cual tendrá como principal objetivo:

“Establecer una Banca ética, solidaria, disruptiva, integrada y articulada con distintos entes públicos y organizaciones sociales; para beneficio del desarrollo comunitario, que promueva:

- El desarrollo de las diferentes regiones del país.
- Una distribución equitativa de los recursos económicos.
- La Inclusión financiera mediante la educación y bancarización.
- La economía comunitaria mediante encadenamientos (net-working y co-working)
- El emprendurismo y el apoyo a las Mipymes.
- La Generación, protección del trabajo y el empleo.

A partir de este mandato, estaremos abocados al desarrollo interinstitucional con los demás actores involucrados, del establecimiento y el desarrollo de esta iniciativa, que dará pie a una nueva escala dentro de la organización, que permitirá llevar al Banco Popular, directamente a todas las comunidades del país.

3.5- Productos y Servicios.

a) **BP Salario Voluntario.**

En el mes de abril del presente año, se hizo el lanzamiento al público de la campaña del Programa Bp Salario, el cual trae como producto estrella, Bp Salario Voluntario. Este, va dirigido, exclusivamente a trabajadores, del Sector Privado y Municipalidades y persigue, de manera individualizada y voluntaria, que estos trabajadores puedan trasladar su salario al Banco, mediante una transferencia programada y gozar de los beneficios que el Banco Popular brinda a sus clientes de pago de salarios. Es definitiva una estrategia de penetración en clientes potenciales del Sector Privado. En los primeros 2 meses de la campaña, se lograron afiliar y contabilizar a 9 mil clientes nuevos al servicio, siendo uno de los lanzamientos más exitosos y relevantes de los últimos años. Acompañado de la campaña de medios, la cual ha sido muy novedosa y dirigida a un público joven.

b) **Punto BP**

Uno de los elementos que le diferenciarán es que los acuerdos alcanzarán las Organizaciones Sociales, las cuales dispondrán de una app (proporcionado por el Banco), para que puedan ofrecer en una primer etapa servicios bancarios tradicionales y en una segunda, productos bancarios tales como créditos y tarjetas. En estas últimas la organización social obtendrá ganancias de ello, que serán reinvertidas en la comunidad.

A través de la figura, Punto BP, la Institución da un paso hacia adelante en la mejora de la experiencia al cliente. Al poner al cliente como el centro de la órbita bancaria, se desarrolla la metodología de Pagos a Terceros, figura bajo la cual se permite extender el marco de acción bancaria al introducir a Terceros participantes que realicen transacciones en nombre de la institución y en beneficio de los clientes.

Se introduce al Banco Popular como un participante más de un mercado en el cual no era considerado, al tiempo que se crean oportunidades en las organizaciones sociales y nuevos sectores, tales como, asociaciones comunales u otros entes participes de la economía social, con

una operación diferenciada a través de una aplicación móvil que añadirá comodidad y simplicidad al usuario y comercio asociado.

El modelo de negocio permite habilitar en etapas el acceso a operaciones financieras, iniciando con servicios tradicionales como pagos de préstamos, tarjetas, así como, depósitos a cuenta de ahorros y cuenta corriente, hasta incluir servicios innovadores y destacados dentro del mercado haciendo sentir al usuario que ingresan a una oficina y obtienen sus servicios como apertura de cuentas en minutos.

c) Mejoras en tarjetas

Durante los últimos 18 meses se han implementado una serie de mejoras a los productos y procesos relacionados con las Tarjetas de Débito y Crédito del Banco. Entre los más significativos podría mencionarse la migración de todos los plásticos de Débito que solamente contaban con Banda magnética a la nueva tecnología de CHIP y sin Contacto. Esto permite la incorporación de mejoras físicas al plástico que lo colocan en una excelente posición en calidad y medidas de seguridad pero que además les permiten a nuestros clientes contar con una tarjeta con diseños para todos los segmentos (mujer, adulto mayor, hombre, niños y jóvenes) con medidas de seguridad de calidad mundial y la mejora en la experiencia de uso con la incorporación de la antena sin contacto (contactless).

Por otra parte, se han realizado una serie de acciones con el fin de brindar información y mitigar los riesgos por fraude, situación que ha ido en incremento en los últimos años a nivel de la Región. Por lo que el Banco se puso la meta de incorporar una serie de medidas que lo colocaran en una buena posición en el ranking de seguridad bancaria en materia de tarjetas, disminuyendo sus indicadores de fraude a menos de un dígito, colocándonos por lo tanto como uno de los mejores bancos de la región en calificación de fraude con tarjetas a tener un 0,32% siendo la media de la región 1%. Esto se ha complementado con Notificación en línea de transacciones, monitoreo 24/7 de transacciones sospechosas y la activación de herramientas de control y mejora de la comunicación con los clientes.

Otro logro ha sido la incorporación de mejoras en las políticas de aprobación de tarjetas de crédito que permiten la accesibilidad a segmentos que hasta hace unos meses estaban excluidos para este producto. Esto complementado con BPTasa Cero, las excelentes condiciones de redención de Puntos del Banco, promociones constantes y por temporadas y las excelentes condiciones de Compra de Saldos colocan a nuestro producto de tarjeta de crédito como una de las mejores tarjetas del mercado nacional.

Para las actividades del 50 Aniversario del Banco, se confeccionó un diseño moderno que complementó la oferta de nuevos productos y servicios para el II semestre de este año.

d) Nuevo producto creado con fondos del Sistema Banca para el Desarrollo

Creación de un producto con recursos del Sistema de la Banca para el Desarrollo para la atención de Microfinanzas (créditos inferiores a 17 millones), dirigido a emprendedores con la tasa de interés para créditos en colones de las más bajas del SFN (a TBP), comisión 50% más baja del promedio (0.5%), incluye acompañamiento y asesoría empresarial mediante una atención personalizada en el domicilio del empresario.

El apoyo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal al Sistema de Banca para el Desarrollo, ha sido incondicional desde la entrada en vigencia de esta importante Ley de la Republica. Además, hemos brindado acceso a poblaciones vulnerables como mujeres jefas de hogar, adultos mayores y personas con alguna discapacidad a través de programas específicos que benefician con fondos del SBD.

Aparte de las líneas de crédito, vale mencionar la alianza entre el Banco Popular, en conjunto con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), para el apoyo de los programas de crédito, acompañados con avales de garantía otorgados por el IMAS, para emprendedores con proyectos productivos de baja escala, que, en otras condiciones, no serían financiados por la Banca Comercial.

e) Adquirencia

TAP TO PHONE: Método innovador para que comerciantes puedan cobrar mediante el celular, sin datafono y sin papel, esta modalidad representa una oportunidad para que todo tipo de negocio pueda recibir pagos con tarjeta, incrementa la accesibilidad, promueve la disminución del efectivo y con ello el peligro que esto representa, aporta valor comercial, social y ambiental al país, genera mayor competitividad para el Banco, atracción de nuevos clientes, colocación productos asociados, entre otros.

Catalogado como un proyecto innovador a nivel de América Latina por la marca VISA Internacional y MasterCard, la metodología de adquirencia del Banco Popular será lanzada como un modelo disruptor en el mercado.

Maximizando su operativa, el proyecto se generará en una serie de etapas que llevan al comercio participante hacia la generación de negocios, mientras paralelamente, bancariza economías no cubiertas por la banca costarricense.

El Banco suma un arma clave en su arsenal para llegar más allá en el contacto y servicio al cliente, donde, sin datafono y sin papel, comercios y clientes podrán realizar sus transacciones de compra y pago, promoviendo la disminución del efectivo al convertir pagos en efectivo a pagos electrónicos, otorgando mayor seguridad a los clientes y comercios, permite mejorar la participación del Banco en el sistema Financiero en la colocación de productos e integración de clientes y promueve la inclusión financiera de micro comercios y segmentos no bancarizados.

Adquirencia, es un fundamento que da base a nuevas oportunidades financieras para el Banco Popular, actualmente, el proyecto se convirtió en la senda para la adquisición de la Licencia MasterCard, la cual permite ampliar la accesibilidad del Banco a terceros, genera nuevos ingresos y otorga un mercado más para la colocación de productos.

3.6- Logros de las Sociedades Anónimas

Importante destacar que, mediante el informe se reflejan los resultados del Banco y del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a fin de resaltar los logros de las sociedades, se detallan a continuación:

Popular Valores Puesto de Bolsa.

Resultados financieros:

- En el 2019 Popular Valores logró una utilidad de 4.986 millones de colones, la mayor utilidad lograda en los 20 años de constitución del Puesto de Bolsa.
- Popular Valores se mantuvo en los primeros lugares del ranking de Puestos de Bolsa, siendo el 1° lugar en volumen transado, el 2° lugar en activo total, el 2° lugar en utilidades y el 2° lugar también en ingresos.
- Se logró, además un indicador de rentabilidad de 17,30%, siendo el promedio en la industria de 15,12%.
- *Logros en la triple línea base:*
- Trabajamos año con año para cumplir con nuestro sistema de Gestión Ambiental, con el cual logramos cumplir los lineamientos normativos aplicables. Por lo anterior, para el año 2018 volvimos a ser galardonados con el reconocimiento “Excelencia Ambiental”, entregado por el Ministerio de Ambiente y Energía en el 2019, siendo Popular Valores una de las 10 instituciones reconocidas nacionalmente y junto con Popular Pensiones las únicas dos instituciones financieras en obtener este galardón. Para el año 2019, después de una evaluación al cumplimiento de nuestro Programa de Gestión Ambiental por la Dirección de Gestión y Calidad del Ambiente, hemos obtenido una nota del 103.76 %, colocándonos como posibles candidatos a que se nos reconozca nuestra gestión nuevamente.
- Asimismo, logramos mantener certificado para el año 2019 nuestro sistema de Gestión Ambiental, bajo la normativa país INTE B5-2016 para demostrar la Carbono Neutralidad. Bajo el sello del Programa País de Carbono Neutro, fuimos el primer Puesto de Bolsa en obtener dicha certificación.
- Adicionalmente, en junio del 2019 se nos hizo entrega nuevamente de la Bandera Azul como insignia de cumplimiento del Programa Bandera Azul Ecológica, en la categoría de Cambio Climático, obteniendo 5 Estrellas para nuestra gestión. Como parte de promocionar este galardón en nuestras partes interesadas, trabajamos a lo interno del Conglomerado la gestión ambiental, dando acompañamiento a ocho oficinas BP Totales distribuidas por el territorio nacional, cuyo objetivo primordial es lograr que obtengan el galardón de Bandera Azul Ecológica en el año 2019. De igual manera, trabajamos con cinco Centros Educativos distribuidos por el país, donde se busca su mejora en la gestión ambiental y su reconocimiento por este Galardón.

- Finalmente, nuestra esencia fue sometida a un riguroso proceso de evaluación del Protocolo de Evaluación en su versión 2.0, para renovar nuestro licenciamiento marca país “esencial Costa Rica”; logrando demostrar el cumplimiento de los cinco valores de la marca, que son: excelencia, sostenibilidad, innovación, progreso social y origen costarricense. Es de gran satisfacción que la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) nos haya extendido la vigencia de la licencia marca país “esencial Costa Rica” hasta el año 2021.

Oferta de Servicios a los Sectores Sociales:

- Para el periodo 2019 se mantuvieron dentro de nuestros clientes más de 90 clientes de las Organizaciones Sociales, siendo estas principalmente Asociaciones Solidaristas y Cooperativas.
- Se participó en 6 actividades de la Economía Social Solidaria, directamente con PRODECO, ASAMTEC, COOCIQUE, COOPEANDE, FODEMIPYME y UNCADA.
- Se realizaron más de 20 charlas a clientes de la Economía Social Solidaria.

Sinergias Conglomeradas:

Como parte de las sinergias conglomeradas se destaca el trabajo a lo interno del Conglomerado de la gestión ambiental, dando acompañamiento a ocho oficinas BP Totales distribuidas por el territorio nacional, cuyo objetivo primordial es lograr que obtengan el galardón de Bandera Azul Ecológica en el año 2019. De igual manera, trabajamos a nivel del Conglomerado con cinco Centros Educativos distribuidos por el país, donde se busca su mejora en la gestión ambiental y su reconocimiento por este Galardón.

- Se logró consolidar el manejo de los portafolios del Banco Popular y de Popular Seguros.
- Se trabajó una operativa bursátil bastante fuerte con Popular Fondos de Inversión (SAFI).
- Se fortaleció las asesorías tanto en los Comités de Inversiones como asesorías individuales con el Banco Popular, Popular Seguros y Popular Fondos de Inversión (SAFI).

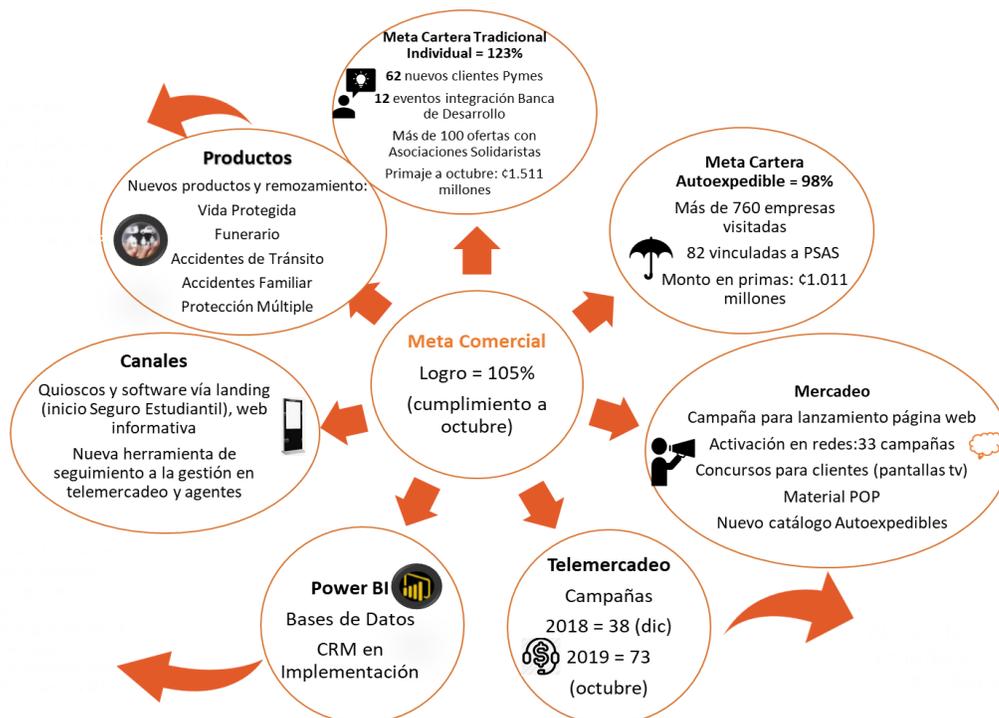
Popular Sociedad Agencia de Seguros

- **Autodiagnóstico de equidad de género:** Como parte de las acciones del Plan de Sostenibilidad, se participa del proceso de autodiagnóstico en materia de género, donde en conjunto con las otras sociedades y el banco, Seguros pasa por un riguroso proceso de consulta con el PNUD, para identificar brechas de género y opciones de mejora. Este resultado fue muy positivo para Popular Seguros siendo la mejor calificación de las entidades del conglomerado con un 82 sobre 100, el resultado ya fue presentado en el Consejo de Sostenibilidad a nivel Corporativo, dándose por recibido y solicitándose un plan de cierre de brechas.
- **Gestión ambiental:** como parte de las acciones para promover la adecuada gestión ambiental, se organiza y desarrolla la segunda feria ambiental durante el mes de junio para

conmemorar el mes del ambiente. La actividad implica la participación para comercialización de bienes y servicios de un alto valor e impacto ambiental.

- **Planes de acción:** Popular Seguros desde sostenibilidad, participa de la construcción del Plan de Acción de Valor Ambiental del Conglomerado, que aplicara para el resto del periodo de planificación estratégica a nivel de todas las entidades del grupo financiero.
- **Reporte GRI:** Traslado de indicadores GRI a la Unidad de Responsabilidad Social para la consolidación del Reporte GRI conglomeral del 2018, esto es valioso en el entendido de que se reportan todos los datos necesarios de forma transparente y se participa de la construcción del reporte, que además es capitulo anual del Pacto Mundial. Gestión de solicitud a las áreas de Popular Seguros mediante oficio PSASSOS-015-2019 para gestión de indicadores GRI de 2019.
- **Bandera Azul Ecológica:** se logra el galardón durante el 2018 con una nota de 100 más dos estrellas blancas. Esto gracias a la adecuada evaluación en los 10 criterios que implica el reconocimiento.
- **Autodiagnóstico Indicarse:** Otro punto de importancia es el desarrollo del autodiagnóstico IndicarSE, el cual se da a partir de la membresía con la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), que se realizó por primera vez en el 2015 con una nota promedio de 35, se replicó en el 2017 con una nota promedio de 79 y para el año 2019 la nota promedio fue de 81.

Gestión Comercial 2019



Oferta de Servicios a los Sectores Sociales

- **Educación financiera:** En el tema de Educación Financiera se ha participado a nivel conglomeral en el apoyo a plan de trabajo establecido y particularmente en el eje de Bienestar Financiero de los Colaboradores donde se participa activamente con seguimientos mensuales. En este último componente, a nivel de seguros, se llevó a cabo la Feria de Vivienda para facilitar información sobre la oferta de estos productos en la entidad y sus afiliadas.

Participación en actividades como:

- ▶ Reuniones de ASADAS.
- ▶ Asamblea Nacional de Trabajadores del CFBPDC.
- ▶ Movimiento Solidarista
- ▶ Asamblea ASECONTRALORIA
- ▶ Carrera Anual Colypro



- En Limón se realiza una actividad de asesoría en seguros y productos de ahorro en el Hospital Tony Facio en coordinación de los compañeros del BPT Limón.
- En Garabito se realiza una actividad en el mes de noviembre con personereros de la municipalidad de Garabito, Casa de Justicia de Garabito, Asociación de desarrollo Integral de Jacó, y del Centro Cívico por la paz, el cual es una

organización que impulsa estrategias para la prevención de la violencia y la promoción de la inclusión social, se coordina para diciembre la participación en la actividad “Un abrazo de Navidad”

- En la Cruz se realiza charla de finanzas Sanas a personeros de diferentes Asociaciones de Desarrollo, se brindará la misma a algunas extensiones del distrito para el próximo año, adicionalmente tenemos pendiente la Charla en la Municipalidad.
- Se realizan estudios de pólizas para **mejorar condiciones y disminuir primas** de los **seguros propios del Banco** como ejemplo en **Incendio Todo Riesgo** se generó un ahorro de ¢8.014.568.
- En la Póliza de Equipo Electrónico, se disminuye la tarifa de Equipo Fijo pasando de 0,43760% a 0,3976% y en Equipo Móvil de 1,17248% a 0,9414%.
- Para el contrato del Seguro Equipo Contratista, se logró aumentar la suma asegurada en Responsabilidad Civil de 20 millones a 100 millones sin cobro adicional de prima.
- En el Seguro de Automóviles se logra aplicar un **5%** de descuento adicional en la bonificación, lo que significa una disminución considerable en las primas.
- En la Póliza de Desempleo se logra la unificación de los sectores con una tarifa única de 2,712% sobre la cuota mensual del crédito y con una cobertura de 11 cuotas mensuales.
- Póliza de Incendio Todo Riesgo Colectiva (incluyendo Pymes con sumas aseguradas a partir de los \$300.000)
- Productos para Pymes con tarifas diferenciadas tales como: Incendio Comercial, Automóviles, Responsabilidad Civil, Vida Flexible, Accidentes, Transporte Interior y Carga.
- Creación del contrato de Incendio en dólares para Condominio Vertical.
- Póliza de Vida para los representantes legales de las empresas (en negociación con el Banco Popular para su aceptación).
- Seguro Autoexpedible Asistencias y Medicina Preventiva
- Seguro Médico Colectivo para el Conglomerado Financiero Banco Popular.
- Se cotiza el producto Banker`s Blanket Bond (Seguro Integral Bancario), en donde se incluye la cobertura de Phishing.
- Presentación sobre los productos Agrícola y Pecuario, en donde se pueden negociar contratos colectivos y en el caso del Seguro Agrícola se considera con enfoque ambiental y social al ser un seguro al costo y sin impuestos.

1. Sinergias conglomerales

- **Educación Financiera:** a nivel conglomeral se participa en conjunto con el equipo de trabajo en las acciones de desarrollo del plan de trabajo y la planificación para el 2020 y años posteriores.
- **Modelo de Gestión Ambiental Diferenciado del Conglomerado:** a partir de convocatorias a nivel del equipo conglomeral para definir y trasladar este tema. La participación de Popular Seguros fue la única a nivel de sociedades anónimas, destacando en ese aspecto.
- **Capacitación en sostenibilidad:** A nivel conglomeral se desarrolla el curso de Sostenibilidad para toda la organización, este sobre la política de sostenibilidad que tiene el CFPDC y que implica una evaluación individual.
- **Bandera Azul Ecológica:** Programa de apoyo a las BPTotales inscritas en Bandera Azul para el logro del galardón, existe un equipo conformado por las Sociedades Anónimas y la Unidad de Responsabilidad Social el cual se han distribuido las 8 BPTotales inscritas del 2018 y las 16 que buscan recibir el galardón en el 2019. Se han efectuado capacitaciones y acciones de seguimiento conjuntas para promover el reconocimiento, integrando a diferentes direcciones. Durante el 2018 se dio apoyo desde seguros aprovechando la capacidad instalada y la experiencia a las BP Totales de Heredia y Puntarenas a las que se sumaron en el 2019 Multicentro Desamparados y Puriscal.
- **Plan de acción de Valor Ambiental:** como parte del desarrollo de los planes de acción para el proceso de actualización estratégica, se participa del valor ambiental, apoyando de manera conglomeral la elaboración con visión estratégica para el beneficio conglomeral de la organización.
- **Diagnóstico de equidad de Género:** De forma conjunta y coordinada con las otras sociedades, se desarrolló el diagnóstico de equidad de género en el que se participa por primera vez del proceso de autodiagnóstico en materia de género, donde en conjunto con las otras sociedades y el banco, Seguros pasa por un riguroso proceso de consulta con el PNUD, para identificar brechas de género y opciones de mejora.
 - ✓ La Junta Directiva Nacional, tomo la decisión con respecto del Modelo de Negocios que se implementará en la Sociedad Agencia de Seguros, para lo cual se planteó un cronograma de actividades que actualmente se ejecuta dentro de la Sociedad.

Según el acuerdo:

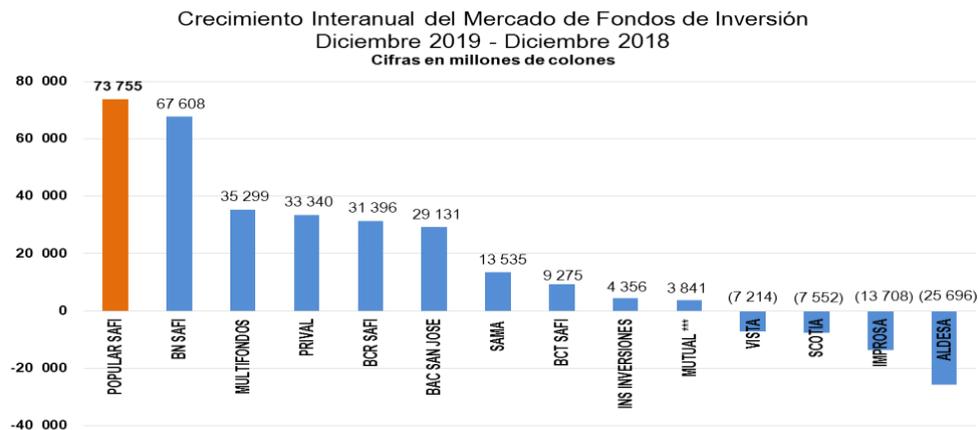
- JDN-5677-Acd-786-2019-Art-11, acuerdo tomado el 08 de octubre 2019, que indica textualmente:

“Con fundamento en todos los criterios técnicos expuestos en cada uno de los análisis de viabilidad incorporados en el informe de Modelo de Negocios, instruir a la Junta Directiva de Popular Seguros a fin de que se realicen todos los esfuerzos necesarios para migrar del modelo de negocios de Sociedad Agencia de Seguros a un modelo de Corredora de Seguros y trace una hoja de ruta que permita dar seguimiento y control a dicha migración”.

Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, S.A.

1. Resultados Financieros:

- Popular SAFI durante el periodo 2018 alcanzó la que fue hasta ese momento su cifra más alta de utilidades netas: $\text{¢}971.72$ millones de colones, sin embargo en 2019, superó ese rubro en un 23.5% que en términos absolutos representa $\text{¢}1,200.41$ millones, consolidándose en resultados financieros como el año más exitoso de la sociedad.
- Para el cierre del periodo 2019, Popular SAFI se consolidó como la tercera sociedad del mercado en materia de volumen administrado con una participación del 11.26% de toda la industria de fondos.
- Popular SAFI administró el fondo de inversión financiero de cartera pública más grande del mercado (Fondo de Inversión Mercado de Dinero Colones, $\text{¢}121.147$ millones de colones al cierre de diciembre de 2019).
- Popular SAFI mantuvo en sus fondos a la vista tanto en moneda nacional como en dólares, rentabilidades por encima del promedio de mercado.
- Durante el 2019, Popular SAFI, fue la sociedad con mayor crecimiento de todo el mercado con un incremento absoluto superior a los $\text{¢}73.755$ millones, que porcentualmente equivale a un 30.9% de crecimiento.



2. Logros en la triple línea base

- Popular SAFI logró en la primera mitad del periodo 2019 recibir el galardón Bandera Azul Ecológica obteniendo la primera estrella, esto, en respuesta a las acciones desarrolladas por la sociedad durante el periodo 2018 y 2019 en materia de ahorro energético, tratamiento de desechos, uso racional de recursos y principalmente en materia de digitalización de la documentación, lo cual ha conllevado a una serie de ahorros en materia de ejecución de partidas de egreso. Es necesario indicar que, durante el segundo semestre del año 2019, se han continuado desarrollando las gestiones para aumentar la cantidad de estrellas de la Bandera Azul obtenida.

- En lo que corresponde a la cartera de inmuebles administrada por los Fondos Inmobiliarios, se ha procurado que los mismos mantengan iluminación led, la cual genera una serie de ahorros en materia de consumo energético y se ha trabajado en adecuadas condiciones de los tratamientos de desechos de manera tal que no produzcan impactos negativos en el medio ambiente.

3. Oferta de Servicios a los Sectores Sociales

- Popular SAFI, ha tenido dentro de la cartera de inversionistas de los fondos de inversión, a importantes sectores de las Economías Social Solidarias del País, principalmente al Cooperativismo y Solidarismo, en los cuales los fondos a la vista se han constituido como el instrumento por excelencia para rentabilizar y administrar la liquidez de estos sectores.
- Dentro del cuadro de Mando Integral para los periodos 2019 a 2023, se ha incorporado un indicador con el cual se está segmentando medirá el incremento de los clientes de las Economías Social Solidarias, con metas de crecimiento importantes, lo que motivará acercamientos para incrementar la sinergia con estos gremios y participación en las actividades de los movimientos correspondientes.

4. Sinergias Conglomeradas:

- Popular SAFI mantiene una sinergia muy activa con las sociedades del Conglomerado, la principal sinergia está determinada con Popular Valores Puesto de Bolsa y el Banco Popular, dado que se mantienen contratos de comercialización con ambas lo que provee a la SAFI de un flujo de ingresos por el volumen que han colocado estas entidades a través de los Corredores de Bolsa y Asesores respectivamente, sin embargo esta actividad provee también un flujo de egresos a esta sociedad dado que se comparten los ingresos por comisiones que esos recursos proveen.
- Adicional a la comercialización, Popular SAFI, mantiene contratos de servicios de Tecnología de Información con Popular Valores y varios servicios administrativos con el Banco Popular que comprenden Asesoría Legal, Secretaría de Junta Directiva, Servicios en materia de Capital Humano, Servicios de Mercadeo y Servicios de Entidad de Custodia.
- Los fondos de inversión inmobiliarios administrados por Popular SAFI para su capital de trabajo, mantienen líneas de crédito activas con el Banco Popular, las cuales generan ingresos al Conglomerado y estos mismos fondos de inversión mantienen sus carteras de inmuebles debidamente aseguradas con la Sociedad de Seguros del Banco Popular.
- Para el periodo 2019, las sinergias de Popular SAFI con las sociedades del Conglomerado generaron ingresos a las mismas por el orden de ¢540.16 millones de colones, este rubro creció en ¢150.15 millones (38%) respecto al 2018.

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y Desarrollo Comunal S.A. Año 2019

A continuación, se presenta el “Informe de Rendición de Cuentas” correspondiente a la Gerencia General para el período 2019, lo anterior con el fin de mostrar a la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en su calidad de Asamblea de Accionistas, y a la Junta Directiva de Popular Pensiones los resultados obtenidos en el período en mención.

Cabe destacar que este resultado es producto del esfuerzo de un equipo de trabajo comprometido con nuestra institución a fin de mantenerla como una de las mejores Operadoras del país.

Resultados de la Gestión.

- ✓ Desde la perspectiva del riesgo Operativo y Control Interno:

Resultado de la Autoevaluación Control Interno y Riesgo Operativo: Excelente

- ✓ Desde la perspectiva financiera, Plan Estratégico y Plan Anual Operativo:
 - Se cumplieron los objetivos estratégicos establecidos en el Cuadro de Mando Integral aprobado por nuestra Junta Directiva: Cumplimiento 100%
 - Se cumplieron las metas definidas en el PAO aprobado por nuestra Junta Directiva: Cumplimiento 177,71%
 - Para diciembre del 2019, se tenía una utilidad proyectada de ¢1,806.63 millones, sin embargo, la utilidad real fue de ¢3,358.13 millones, monto superior al presupuestado, en ¢1,5551.50 millones.
 - Los Estados Financieros Auditados por el Despacho Crowe Horwath CR. S.A., presentan dictamen limpio para la Operadora y todos los fondos administrados, los cuales fueron presentados en plazo y de acuerdo con la normativa emitida por SUPEN.

Plano ambiental y social

Popular Pensiones continúa fortaleciendo su enfoque de triple utilidad, esquema de negocios basado en los ejes económico, social y ambiental. Lo desarrolla a partir de dos escenarios: el interno y el externo. En este último se contemplan aquellos públicos de interés propios del negocio, afiliados a los diferentes fondos y clientes de los productos que ofrece la operadora en el mercado. También se contemplan otras partes interesadas con las cuales decide trabajar, para apoyar esfuerzos en materia educativa financiera, de buenas prácticas ambientales y en el impulso de alianzas estratégicas en favor del desarrollo sostenible del país.

A lo interno, Popular Pensiones obtuvo los siguientes logros:

1. El 16 de abril recibió la certificación de la Norma INTE-35:2012 que la acredita como Empresa Socialmente Responsable luego de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión

de Responsabilidad Social. Este certificado tiene una validez de cuatro años, con vencimiento definido para el 16 de abril del 2022.

2. Se implementó con éxito el Programa de Gestión Ambiental Institucional. El 30 de agosto 2019 la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (DIGECA) otorgó la certificación de Excelencia Ambiental con una calificación de 103.71 correspondiente a la gestión del todo el año 2018. Esta labor ambiental interna mereció por parte de DIGECA colocar a la institución entre las 20 mejores instituciones de acuerdo con el desempeño ambiental del país.

3. Ambientalmente también se alcanzó un cumplimiento del 100% para obtener el reconocimiento del Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático. El galardón fue otorgado en una ceremonia especial el 28 de junio del 2019 y se obtuvo 5 estrellas; siendo el máximo nivel posible.

4. Otro gran hito ambiental se vincula con el aporte de Popular Pensiones a los esfuerzos país por alcanzar una economía descarbonizada. La organización renovó el 3 y 4 de abril del 2019, la certificación del Programa País Carbono Neutralidad basado en la norma INTE B5:2016 luego de la Verificación del Inventario de Gases Efecto Invernadero, correspondiente al 2018.

Del proceso de verificación resultó el reconocimiento de Carbono Neutralidad Plus que la Dirección de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Energía, otorga a aquellas organizaciones que demuestran la carbono neutralidad, pero además van más allá de los requisitos establecidos especialmente en la extensión de buenas prácticas con el resto de la sociedad. Para el caso de Popular Pensiones el trabajo realizado con centros educativos (mediante convenio con el Ministerio de Educación Pública), las comunidades y las oficinas BP Totales propició este reconocimiento adicional.

Desde la dimensión ambiental externa la organización fue muy dinámica con los diferentes actores con quienes mantiene alianzas y con los cuales lleva a cabo acciones ambientales.

1. Se logró un cumplimiento del 100% en las acciones de acompañamiento desarrolladas con las oficinas del Banco Popular (BP Totales) relativas al Programa Bandera Azul Ecológica. Importante recordar que el Conglomerado Financiero Banco Popular incorporó en el 2018 dentro de su plan estratégico, la gestión ambiental de sus oficinas por medio de este galardón.

2. Se conformó un grupo de trabajo llamado: “Equipo Técnico Ambiental del CFBPDC” como responsable de la implementación de las metas respectivas y se distribuyó entre estos, las oficinas que trabajarían el galardón. En el caso de Popular Pensiones, durante el 2019, tuvo a su cargo las siguientes oficinas estratégicas ubicadas en diferentes partes del país: BP Total Pérez Zeledón; BP Total Nicoya; BP Total San Ramón.

3. Las tres oficinas en cuestión recibieron el galardón de Bandera Azul en junio del 2019 y fueron vinculadas directamente con las actividades desarrolladas por en centros educativos y el convenio con el MEP: Rallys Ambientales y Rallys Financieros; siendo actividades de voluntariado con participación conglomerada bajo el liderazgo de Popular Pensiones.

4. Se ejecutaron las acciones planeadas bajo la modalidad de plan piloto definido dentro del Convenio MEP – BPDC. Este convenio de cooperación técnica -liderado por Popular Pensiones y firmado a finales del 2017- contempla una serie de acciones en el ámbito ambiental entre las partes. En el 2019 Incluyó procesos de acompañamiento para seis (06) centros educativos del

país, tanto escuelas como colegios con el fin de propiciar el mejoramiento de la gestión ambiental de los centros educativos a partir de diferentes realidades sociales y ambientales por lo que se establecieron tres categorías de centros educativos:

- Tipo 1: aquellos centros educativos que están iniciando sus labores en Sostenibilidad.
- Tipo 2 aquellos que han avanzado un poco en desempeño ambiental.
- Tipo 3 aquellos que son reconocidos como modelos de gestión y centros educativos modelo de Sostenibilidad.

De la lista de centros educativos seleccionados para el plan piloto figuran:

- Escuela 26 de febrero de 1886 (Matambú de Nicoya, Guanacaste) – Tipo 1.
- Escuela Alberto Paniagua (San Rafael, Heredia) – Tipo 1.
- C.T.P. Esparza – (Puntarenas) Tipo 2.
- C.T.P. Limón, (Limón) – Tipo 2.
- Escuela San Francisco de Peñas Blancas (San Ramón, Alajuela) – Tipo 3.
- C. T. P. Ambientalista Isaías Retana, (Pedregoso, Pérez Zeledón) – Tipo 3.

Con estas escuelas y colegios se ejecutaron actividades de capacitación a docentes sobre Bandera Azul y sobre Carbono Neutralidad, según fuera el caso. Con los centros tipo 3, se les dio acompañamiento para la certificación Carbono Neutral en coordinación con el MEP y la Dirección de Cambio Climático del MINAE.

5. Durante el 2019, con el fin de avanzar en el proceso de validación con proveedores con los cuales se mantienen relaciones comerciales, para verificar sus políticas ambientales y sociales, se escogieron algunos casos de contratación administrativa y se les visitó. Las visitas buscaron corroborar el cumplimiento de las especificaciones ambientales que incluyeron en su oferta. Este objetivo se cumplió con un 100% de satisfacción.

Dimensión Social

Desde el ámbito social todas las actividades desarrolladas durante el 2019 estuvieron alineadas a la dimensión ambiental y a la columna vertebral en materia financiera: la educación a niños, jóvenes, docentes, personal administrativo, padres de familia y miembros de la comunidad.

1. INTE-35: El 16 de abril recibió la re-certificación de la Norma INTE-35:2012 que la acredita como Empresa Socialmente Responsable luego de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social. Este certificado tiene una validez de cuatro años, con vencimiento definido para el 16 de abril del 2022

2. Voluntariado. Para el proceso de acompañamiento de cada centro educativos y las actividades Rally Ambiental y Financiero Popular, participó un grupo de voluntarios del CFBDP (sociedades anónimas, Banco, encargados de Responsabilidad Social de las diferentes unidades de negocio, entre otros). Se logró abordar los diferentes públicos del centro educativo, tanto los estudiantes, como el personal docente, administrativo, padres de familia y miembros de la comunidad. En total fueron 300 horas dedicadas a actividades de voluntariado.

3. Rally Financiero: Es un juego elaborado para estudiantes donde por medio de seis estaciones se abordan las temáticas de educación financiera: ahorro, consumo responsable, crédito, productos financieros y su buen uso, necesidad vs deseo y presupuesto.

4. Entrega de estaciones de reciclaje y taller para su uso adecuado: Además de la entrega oficial de la estación se les brindó consejos para obtener el mayor provecho a la estación de reciclaje, además de mostrar las mejores prácticas para reciclar y aprovechar los materiales y residuos que las personas generan.
5. Charla de Finanzas Sanas: Actividad coordinada en el BP Total de la comunidad respectiva y en la cual se impartieron charlas de sensibilización al personal docente, administrativo, estudiantes de los grados más avanzados y padres de familia de los estudiantes del centro educativo.
6. Construcción de un invernadero: Específicamente en la Escuela 26 de febrero de 1886, en Matambú Nicoya, el voluntariado del CFBPDC, se construyó un invernadero, donde se suministraron los materiales, se limpió el terreno, se construyeron unas camas de hidroponía, y se sembraron plantas tanto alimenticias como medicinales. Y se instaló un sistema de microaspersión para controlar la temperatura a lo interno del recinto. Los invernaderos pretenden ser una herramienta para enfrentar los embates del cambio climático en una región, Guanacaste, afectada por el fenómeno; para que los estudiantes y sus docentes aprendan otras formas de siembra y cosecha en una zona indígena con población en estado de vulnerabilidad.
7. Construcción de un jardín vertical: En la escuela Alberto Paniagua, en Getsemaní Heredia se construyó un pequeño jardín vertical, donde se sembraron plantas alimenticias, medicinales y ornamentales, con el fin de que los niños y niñas puedan conocer sobre el aprovechamiento de espacios y la cosecha de alimentos.
8. Comunicación y Sostenibilidad: A finales del 2019 con el objetivo de robustecer las acciones en sostenibilidad y al mismo tiempo, aumentar la cantidad y calidad de contenido desde y hacia lo interno de Popular Pensiones, se creó una nueva área llamada Comunicación y Sostenibilidad.

Educación Financiera

Por la naturaleza del sector en el que participa Banco Popular y Popular Pensiones, la educación financiera es la esencia del trabajo que se desarrolla en materia de sostenibilidad y por ende, la columna vertebral de los convenios y alianzas que establece.

1. Educación Financiera para colaboradores: Popular Pensiones se ha fijado como objetivo contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus colaboradores y trabaja de la mano con el CFBPDC. A finales del 2019 se conoció a nivel conglomeral los resultados del estudio “Diagnóstico socio económico de colaboradores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal con baja liquidez”. El propósito del estudio es conocer el estado de endeudamiento y situación financiera de los 200 colaboradores que Capital Humano califica como de baja liquidez.
2. Para 2020 está prevista la implementación de un Plan de Acción Integral con dos énfasis: programa de educación financiera y plan de salvamento de deudas.
3. También desde lo conglomeral se avanzó en un 100% con el diseño de Metas e Indicadores que serán base para el programa de educación financiera del CFBPDC. En este componente, la participación de Popular Pensiones en el diseño y revisión de indicadores fue esencial.

4. Convenio con la UNED: se continuó con el convenio con la Universidad Estatal a Distancia firmado en el 2017. Este convenio contempla un total de cinco cartas de entendimiento, de las cuales se tienen avances en dos. Durante el 2019 se trabajó en el proyecto de 12 guías de educación financiera: seis guías para docentes y seis libros para estudiantes de primer a sexto grado (primer y segundo ciclo primaria) alineados con el nuevo programa de estudio de la materia de Educación para la Vida.

5. Convenios con el MEP: Con el Ministerio de Educación Pública en el 2019 se mantuvieron activos convenios entre Banco Popular y el MEP para el desarrollo de programas de educación financiera en primer y segundo ciclo de primaria; secundaria (Colegios Técnicos); programas ambientales y de la Olimpiada Nacional de Matemática. Popular Pensiones participa en la Comisión Financiera del MEP en representación del Conglomerado.

6. En relación con Colegios Técnicos se participó activamente junto con la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras para avanzar en el plan de estudio de Banca y Finanzas con el fin de incorporar materias de Pensiones y Seguros. Dicho programa de estudio fue aprobado por el Consejo Superior de Educación en marzo del 2019 y a finales de año, se desarrollaron grupos focales para incorporar observaciones al programa de estudio en Pensiones y Seguros.

7. Finanzas Sanas: Se refiere a talleres a cargo de la Dirección de Negocios, donde se motiva a todo el personal de las empresas visitadas a adoptar hábitos y estilos de vida económicamente responsables.

8. Durante todo el 2019 se ejecutaron diversas acciones de educación financiera dirigidas a los afiliados y clientes. Estas acciones comprendieron:

- Pauta mensual en radio en el desarrollo de cápsulas de educación financiera.
- Envío de boletines electrónicos remitidos a las direcciones electrónicas de los afiliados con información de interés sobre regímenes de pensiones, planes complementarios voluntarios y otros temas del ámbito nacional relacionados a pensiones.
- Realización de charlas empresariales dirigidas empresas y organizaciones
- Posteo en redes sociales. Educar a la población en general, acerca de la industria de pensiones y de los productos financieros y servicios que ofrece Popular Pensiones.

Sinergias conglomerales.

- Profundización del nivel de incorporación de los productos de la Operadora dentro del portafolio de productos que el Banco ofrece a los trabajadores en sus canales de atención personalizada.
- Desarrollo de estrategias conjuntas por parte del Banco y las sociedades para la búsqueda de alianzas de negocio con las organizaciones sociales.

Comparativo con la Industria.

Popular Pensiones para el mes de diciembre del 2019, presenta la mayor utilidad acumulada de la industria antes de la participación de utilidades, la cual asciende a un monto de $\text{¢}6.980$ millones, representando un 46% de la industria.



Popular Pensiones para el mes de diciembre del 2019, presenta la mayor utilidad operativa de la industria, la cual asciende a un monto de $\text{¢}6.817$ millones, representando un 45% de la industria.



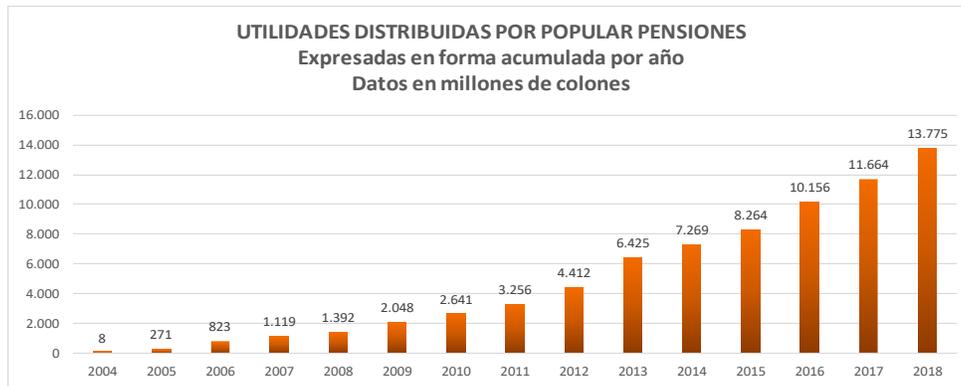
Popular Pensiones cuenta con el mayor patrimonio de la industria siendo este de $\text{¢}20,700$ millones, superando en un 74% a nuestro siguiente competidor.



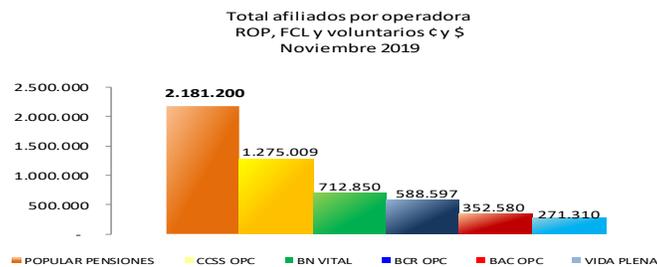
Por 15 años nuestra Operadora, distribuyó el 50% de sus utilidades entre sus afiliados al Régimen Obligatorio de Pensiones, según artículo 49 de la Ley de Protección al Trabajador.

En marzo 2019 distribuimos $\text{¢}2.111$ millones entre nuestros afiliados al ROP para un total acumulado y depositado en las cuentas de nuestros afiliados a lo largo de estos quince años de $\text{¢}13.775$ millones.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

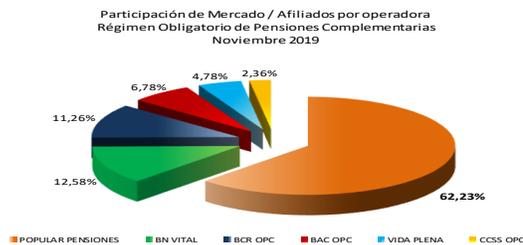


Líder en cantidad total de afiliados en ROPC, FCL y fondos voluntarios, con un total de 2.181.200 de cuentas administradas.



Fuente: Estadísticas SUPEN

Líder en la cantidad de afiliados al Régimen Obligatorio de Pensiones con una cantidad de 1.701.298 cuentas administradas que equivalen a un 62,23% del mercado.



Fuente: Estadísticas

Líder en fondos totales administrados con un monto de €3.011.705 millones, lo que representa un 36,97% del total de la industria, este monto incluye fondos especiales.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Operadora de Pensiones	Saldo en millones de colones
POPULAR PENSIONES	3.011.705
BN VITAL	1.680.941
BCR OPC	1.235.704
BAC OPC	951.454
VIDA PLENA	877.788
CCSS OPC	389.642
Total	8.147.233

Fuente: Estadísticas SUPEN

Líder en participación del mercado en el saldo total administrado de $\text{Q}2.808.880$ millones en los fondos obligatorios (ROP y FCL) con un 37,10% de participación de mercado.

Operadora de Pensiones	Saldo en millones de colones
POPULAR PENSIONES	2.808.880
BN VITAL	1.547.869
BCR OPC	1.059.623
BAC OPC	902.492
VIDA PLENA	863.014
CCSS OPC	389.642
Total	7.571.518

Fuente: Estadísticas SUPEN

Líder en participación del mercado en saldo total administrado en el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias con $\text{Q}2.632.561$ millones, lo cual representa un 38,44% del saldo total.

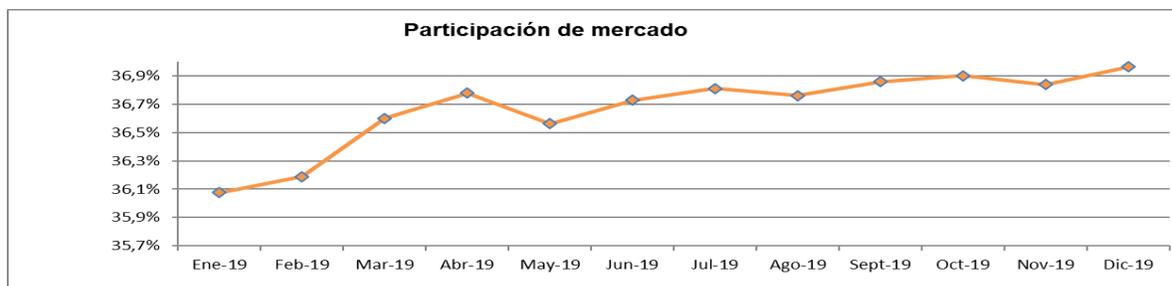
Operadora de Pensiones	Saldo en millones de colones
POPULAR PENSIONES	2.632.561
BN VITAL	1.419.419
BCR OPC	982.531
BAC OPC	823.342
VIDA PLENA	782.570
CCSS OPC	207.631
Total	6.848.054

Fuente: Estadísticas SUPEN

Operadora de Pensiones	Saldo en millones de colones
POPULAR PENSIONES	28.835
BN VITAL	23.647
BAC OPC	20.272
BCR OPC	5.695
VIDA PLENA	-
Total	78.450

Fuente: Estadísticas SUPEN

Líder en participación del mercado en fondos totales administrados, con un 36,97% de participación.



Evaluación de Servicios y Satisfacción de Clientes 2019

El estudio de la Evaluación de Servicios y Satisfacción de Clientes 2019, estuvo a cargo de la empresa Dicter-Neira, entre los principales objetivos de este estudio se encuentra medir el nivel de satisfacción de las necesidades del cliente, determinar las fortalezas y debilidades del servicio, validar la aplicación de las políticas y protocolos de servicio establecidas en Popular Pensiones, verificar los niveles de satisfacción de los clientes con el servicio recibido en las sucursales del BPDC, así como en las oficinas de la OPC y evaluar el nivel de conocimiento y el servicio que prestan los ejecutivos de Popular Pensiones.

Como resultado de esta evaluación, a nivel general la Operadora obtuvo un 97% (servicio y satisfacción)

Conclusiones

Finalmente, podemos concluir que el año 2019 nos permitió alcanzar mayores niveles de eficiencia en la operación financiera, lo cual unido al alcance de los objetivos estratégicos logrados nos mantiene en una condición que consolida el liderazgo de Popular Pensiones.

Asimismo, debo resaltar y agradecer el compromiso de toda la estructura de la institución: Junta Directiva, Gerencia General, Auditoría y a todos los funcionarios de nuestra Operadora por su contribución, esfuerzo y dedicación para alcanzar estos excelentes resultados.

3.7- Tecnología.

a) Cajeros multiservicios y Cajeros Automáticos

El proyecto corresponde a una reformulación del uso de los dispositivos de Cajeros Automáticos. De cara a una mejora en la experiencia del cliente que responda a la importancia dada a los dispositivos por el usuario en los estudios de imagen bancaria.

La reformulación del canal permite dar un servicio más allá del simple retiro de efectivo, creando un abanico de opciones para la ejecución de transacciones financieras como el pago de tarjetas, pago de préstamos, depósito de efectivo.

La metodología de trabajo abre dos nuevos caminos para el usuario, el primero corresponde a la puesta en producción de 38 nuevos dispositivos Cajero Multi Servicio, los cuales permiten la ejecución de depósitos con acreditación en tiempo real.

Como segunda etapa, se trabaja actualmente en los procesos para pago de préstamos y pago de tarjetas en toda la red de cajeros, es decir, tanto los nuevos dispositivos Multi Servicio, como los Cajeros Convencionales permitirán ejecutar estas transacciones.

Cajeros Multi-Servicios

- ✓ Depósitos de Efectivo
- ✓ Retiros de Efectivo
- ✓ Pago de Préstamos
- ✓ Pago de Tarjeta de Crédito

b) Mejoras web transaccional

1. Ingreso directo únicamente por medio del dominio bancopopular.fi.cr.
2. Inclusión del dato Saldo Bloqueado en el menú Cuentas.
3. Inserción del código Google Analytics para consulta de datos en tiempo real, como usuario ingresando, cantidad de sesiones, páginas por sesión, número de páginas visitadas y otros.
4. Mayor cantidad de información para el usuario sobre las transacciones realizadas en la consulta por Estado de Cuenta.
5. Creación de Webservice para consulta de movimientos.
6. Actualización de plataforma 4TRESS – ActivID.
7. Extensión del vencimiento de la contraseña de 30 a 60 días.
8. Cambio en la pantalla para log-in, nueva estructura de la pantalla, inclusión de cualidades para creación de contraseña.
9. Mejora en la información que se remite al usuario en los correos electrónicos, por cambio de contraseña (a solicitud y por vencimiento) y solicitud de contraseña temporal.

Plataforma de Conectividad

1. Actualización y migración de toda la plataforma de Conectividad a nuevos servidores.
2. Mejora en los procesos de Conciliación, Liquidación y Reportería.
3. Modificación del menú para Pago de Servicios por WEB (Categorización por convenios).
4. Nueva funcionalidad para pago de servicios por convenios Favoritos.
5. Nueva opción de búsqueda para consultar por nombre de empresa y evitar listados extensos.
6. El proceso para sincronización de información entre la plataforma BP y el BN se ajustó para que se aplique diariamente y no a solicitud únicamente.
7. Se creó un parámetro para establecer un monto diario límite para la categoría Recargas Celulares aplicable al Sitio WEB Transaccional y la aplicación móvil.
8. Ajuste para eliminar caracteres especiales en los datos que se obtienen al consultar un servicio (esto impedía aplicar los pagos correctamente porque los caracteres especiales provocaban diferencias en las tramas de pago).

Sitio Web Comercial:

1. Publicación de estados financieros.
2. Cambios en los banners de los diferentes productos y servicios.
3. Cambios mensuales en la tabla de licitaciones y contrataciones.
4. Publicación de proyección de pagos se realiza mensualmente.
5. Publicaciones de los diferentes informes finales de gestión de los funcionarios del Banco Popular.
6. Inclusión de la misión y visión en las Sociedades.
7. Actualización de los miembros de la JDN y de las diferentes entidades del Conglomerado.
8. Dar mantenimiento a los teléfonos y direcciones de las diferentes Oficinas del Banco Popular y del Conglomerado.
9. Cambios en la página de Tarjetas de Crédito mensualmente debido a que se deben eliminar y promociones constantemente.
10. Dar mantenimiento a la información de los Cajeros Automáticos.
11. Incorporar icono de Instagram en página Web.
12. Cambio de información Quick Pass.
13. Modificación en la página de ahorros.
14. Cambios Subsitio crédito.
15. Inclusión del acceso de la dirección SICOP.

Creación de nuevas páginas para la Web Comercial.

1. Propuesta Sala de Prensa.
2. Propuesta de la Página de Banca Empresarial.
3. Propuesta de la Página de Gobierno Corporativo.
4. Propuesta de Banca de Desarrollo.
5. Rediseño de la página de Contáctenos.

c) Mejoras Apps

App Banca Móvil

1. Pensiones II y Redes Sociales – APP Banca Móvil, Reacomodo del Módulo Contáctenos e incorporación de nuevas redes sociales (Twitter – Instagram). Nuevas opciones para el Módulo Pensiones para usuarios que cuentan con fondos de pensiones y para usuarios que no cuentan con fondos de pensiones con el Banco Popular.
2. Módulo Consulta de Acciones – APP Banca Móvil, Se incluye en el APP un nuevo módulo el cual contempla que el cliente pueda visualizar el número de acciones ganadas por utilización de tarjetas (crédito y débito) para diferentes promociones.
3. Opción Movimientos en T-1 – APP Banca Móvil, Se incorpora la visualización de Movimientos en T-1 en el Módulo Consulta de Saldos del APP Banca Móvil.
4. Opción SINPE – APP Banca Móvil, Incorporación al APP Banca Móvil en el Módulo Transferencias de las opciones de SINPE (TFT Transferencia de Fondos a Terceros) y (DTR Débitos en Tiempo Real).
5. Opción Adelanto de Salario, incorporación de la opción para solicitar el adelanto de salario (Vale Popular).

App BP Promociones

Durante el año 2018 y 2019, la app de BP Promociones recibió modificaciones de mejora y se plantearon Solicitudes de Requerimiento para implementar nuevas funciones a lo ya ofrecido, esto para darle una mejora que cubra las necesidades de los clientes. La nueva versión de la app se lanzó durante el mes de julio del 2018, obteniendo muy buena respuesta por parte de los clientes, mismos que siguen pidiendo mejoras de manera regular.

App BP Venta de Bienes

Durante el año 2018 y 2019, se dio la salida a producción del App Venta de Bienes. Se logra contar con una aplicación que muestre las propiedades disponibles a la venta del Banco Popular según el cartel vigente de propiedades adjudicadas.

d) Mejoras en los sistemas

Entendiendo que la era digital está cambiando el modelo de negocio financiero, es que el BPDC ha desarrollado una serie de iniciativas y proyectos tecnológicos durante este año que describimos a continuación:

Agilísimo

En aras de adaptarnos a la era digital donde los cambios tecnológicos son constantes y en muy corto plazo, el modelo tradicional de trabajo por silos y modelos de desarrollar aplicaciones de modo cascada se volvieron obsoletos. La Dirección de Tecnologías de la Información implementó el modelo ágil de desarrollo de aplicativos llamados SCRUMBAN, que le permite al banco crear una maquila de software más ágil y eficiente para atender el volumen creciente de requerimientos nuevos que se necesitan para competir digitalmente en el mercado bancario costarricense.

SAGA (Sistema de Afiliaciones y Gestiones Automáticas)

Esta funcionalidad permite transferir el salario que se le deposita a nuestros clientes en otra entidad bancaria a una cuenta del Banco Popular, con una serie de beneficios que ofrece la institución.

Migración de R17

Desde el 2015 con la salida a producción del core bancario T24, el fabricante T Menos ha desarrollado nuevas versiones como parte del proceso de crecimiento de dicha herramienta, es así como hace un año iniciamos el proyecto de migración del mismo para aprovechar las mejoras realizadas al core durante estos años y permitirle al banco a mediano plazo optar por nuevas funcionalidades con el fin de mejorar el portafolio de productos bancarios digitales a nuestros clientes, esta migración será liberada para setiembre del 2019.

Migración del Core Bancario de versión R9 a R17. Tiene como fin brindar servicio a los clientes más estable y moderno. La nueva web incluye elementos más competitivos en beneficio de los clientes y que a su vez generarán un refrescamiento de la marca.

Migración Ionic 4

Migración de la plataforma tecnológica de las App del Banco a una más actualizada, la cual además de contar con mayor seguridad, presenta mayor agilidad y mejores opciones.

Eliminación Del Transerver

Mejora tecnológica en los sistemas internos del Banco que permita mejorar la respuesta de los clientes mediante diferentes canales que estos utilizan.

e) Nuevo sistema para el análisis del riesgo de crédito “Scoring”

Proyecto Solución Riesgo de Crédito: Una Herramienta para potencializar la Gestión del negocio crediticio

Esta contratación se origina para dar cumplimiento a la implementación de los cambios normativos de la Superintendencia de Entidades Financieras, en relación al desarrollo de modelos internos de valoración de riesgos en los clientes crediticios

La Plataforma Integral para la gestión de Riesgo de Crédito será administrada por la Dirección de Riesgo Corporativo y su beneficio directo recaerá en esta Dirección, sin embargo, conforme se desarrolle la Plataforma sus beneficios se podrán percibir tanto en las áreas de negocio como en las áreas administrativas estratégicas, los principales beneficios serían los siguientes:

En el corto plazo:

- ✓ Diseñar, desarrollar e implementar un sistema integral de gestión del riesgo de crédito para el Banco Popular, de acuerdo con los últimos lineamientos del Comité de Basilea y la SUGEF.

- ✓ Fortalecer la asesoría a los órganos responsables del proceso de la gestión integral de riesgo de crédito en el Banco Popular que permita la toma de decisiones de forma oportuna y eficaz.
- ✓ Contribuir a la promoción de una cultura de administración de riesgos en el personal del Banco, con el propósito de que exista conciencia sobre su responsabilidad en la gestión, y la importancia de valorar los niveles de riesgo en el otorgamiento de los créditos.

En el mediano plazo:

- ✓ Gestionar de manera integral el ciclo de vida de los créditos que incluye otorgamiento, comportamiento y seguimiento al almacenar la información en una misma plataforma que permite la administración eficiente de las estrategias de negocio ajustadas a los riesgos.
- ✓ Reducir los tiempos de aprobación de los créditos con el desarrollo de modelos de scoring y rating de otorgamiento en los segmentos meta de la institución.

En el largo plazo

Lograr modelos de riesgo de crédito robustos que permitan buscar la rentabilidad ajustada por riesgo considerando los segmentos de crédito que ofrece la institución y las áreas de negocio.

3.8- Temas Sociales y Ambientales.

a) Educación Financiera

En este año 2019, se está consolidando y formalizando la estrategia de Educación Financiera en el Banco. En lo que respecta a la Banca de Personas, se ha visto en el Programa de Educación Financiera (PEF), una oportunidad de crear y constituir relaciones de largo plazo con las empresas de Costa Rica y principalmente de constituir un lazo con sus trabajadores. En los meses de mayo y junio, se ha venido formando y certificando a un equipo de ejecutivos de alto nivel de todo el Conglomerado, llámese Banca Empresarial, Banca Social, Sociedades Anónimas y personal de la Banca de Personas y Oficinas Comerciales, en un entrenamiento y sensibilización de 2 días, del cual se espera un altísimo impacto económico y social en las empresas y organizaciones por abordar. Se cuenta con un Programa de 4 módulos, en donde los mismos tienen un hilo conductor, que nos permite ir entendiendo y mapeando las necesidades de nuestros públicos meta, con el objetivo de en el tiempo ir solventando esas carencias o necesidades. Y principalmente, el máximo objetivo es contribuir en la salud financiera de nuestro país y crear relaciones de largo plazo con las empresas e instituciones de Costa Rica.

El Programa de Educación Financiera está conformado por un grupo interdisciplinario integrado por personal de la Dirección de Gestión, Dirección de Capital Humano, Popular Seguros, Subgerencia General de Negocios, Responsabilidad Social, Popular Pensiones.

Esquema del Programa Corporativo de Educación Financiera



b) Aporte Ambiental

Alcance Programa Bandera Azul (Fase 2028-2019)

Congruente a nuestro compromiso con las mejores prácticas de gestión empresarial y alineado a nuestros compromisos con la Sostenibilidad desde la triple línea (Social, Económico y Ambiental) hemos trabajado y propuesto desde el año 2018 el Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental del Conglomerado, que ya fue conocido y aprobado por nuestras autoridades de la Alta Dirección y Gerencia.

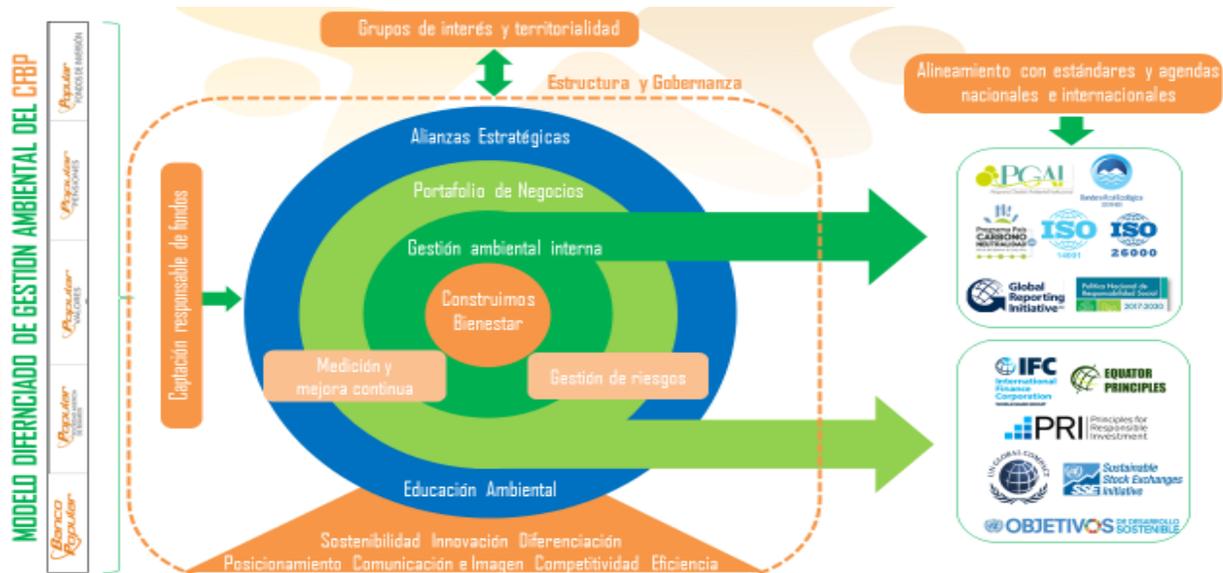
PROGRAMA BANDERA AZUL: Como parte del MDGA se incorpora el Reconocimiento de Bandera Azul Ecológica (PBAE) en la categoría de cambio climático:

- **AÑO 2018:** Fueron inscritas 8 BP Total más las 4 Sociedades del Conglomerado, para un total de 12 Edificios postulados en su primera fase.
- **AÑO 2019:** Se inscribió 8 nuevas oficinas, con lo que alcanzaremos al cierre de este año, que 20 de nuestros edificios puedan recibir el importante Reconocimiento y exhibir la Bandera Azul, en cada una de sus sedes.

Estamos seguros que, de esta manera, logramos contribuir a la visión de Des carbonización de la Economía de CR, el posicionamiento de nuestra marca comprometida con la Sostenibilidad desde la Triple dimensión: Económica/Financiera, Social y Ambiental, y el reconocimiento local de nuestros Clientes y Comunidad.

Con este esfuerzo alcanzaremos una mayor identificación de nuestros productos y servicios, por parte de las nuevas generaciones que hoy demandan nuevas acciones y comportamientos amigables con el Ambiente, por parte de las empresas con que interactúan comercialmente. Así mismo, y en esta cadena de valor, por medio del Programa Bandera Azul, lograremos una mejor cultura y sensibilidad de las y los colaboradores, así como veremos impactos importantes en los gastos operacionales derivados del pago de servicios como: Agua, Electricidad, Combustibles Fósiles, Papel y Suministros de Oficina, entre otras ventajas.

ESQUEMA DEL MODELO DIFERENCIADO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL CONGLOMERADO BPDC



- ✓ Recicla en promedio 5 toneladas al mes.
- ✓ Oficinas Reconocimiento con la Bandera Azul por su aporte ambiental.
- ✓ Se incentiva la responsabilidad ambiental mediante el ofrecimiento de Productos ambientales con condiciones favorables.

Disminución importante en el consumo del papel: 16.261 resmas en el último año

Entre otras acciones, se implementó la firma digital, las cuales tiene como fin disminuir la reducción de papel en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comuna, mismas que han generado resultados importantes detallados según gráficas.

c) Reconocimientos

Se recibieron 3 Reconocimientos del premio “Costa Rica Incluye 2018” organizado por el Ministerio de Trabajo, la Alianza Empresarial para el Desarrollo y el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) por sus esfuerzos en eliminar las brechas de accesibilidad para la población con discapacidad del país, yendo más allá de la Ley 7600.

En el capítulo dedicado a RECONOCIMIENTOES, se hace necesario incorporar 3 importantes reconocimientos que hemos logrado en este período (Bandera Azul- Carbono Neutralidad de Popular Pensiones y Popular Valores, Reconocimiento al BPDC por el Modelo Diferenciado de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAN) y el Reconocimiento de Buenas Prácticas Laborales por la Igualdad de Género.

RECONOCIMIENTOS PROGRAMA BANDERA AZUL (2018-2019)

EMPRESA	RECONOCIMIENTO	ESTRELLAS	PERÍODOS PBAE	EN
Banco Popular (7 BP Totales) Paseo Colón Cartago San Ramón Puntarenas Nicoya Turrialba Pérez Zeledón	Bandera Azul	2 estrellas 2 estrellas 2 estrellas 2 estrellas 1 estrella 2 estrellas 2 estrellas	1er año	
Popular Pensiones	Bandera Azul	5 estrellas	4to año	
Popular Valores	Bandera Azul	5 estrellas	2do año	
Popular Fondos de Inversión	Bandera Azul	2 estrellas	1er año	
Popular Seguros	Bandera Azul	2 estrellas	3er año	

Carbono – Neutralidad

Popular Valores y Popular Pensiones recibieron en el II Semestre de 2018 la certificación de Carbono-Neutralidad

Reconocimiento de CONAPAM por Modelo MAPAM de Bienestar para las Personas Adultas Mayores.

- 7 años de implementación exitosa del Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor.
- 38% de la cartera activa son PAM – más de 75 mil personas reciben pensión.
- El Modelo MAPAM continúa siendo el programa líder en el Sector Financiero Nacional.

Consiste en: Abrimos más temprano en los 24 BP Totales 1 hora antes, plataformas y cajas de servicio exclusivas, refrigerio, trato exclusivo de los gerentes y de las personas guías especializadas, presencia de aliados comerciales.

- Creación de la Tarjeta BP Adultos con descuentos especiales para PAM
- Líneas de crédito para PAM remodelación de vivienda y compra de ayudas técnica
- Reconocimiento del CONAPAM – Por la implementación del Modelo MAPAM



Reconocimiento a buenas prácticas laborales para la igualdad de género.



Reconocimiento del INAMU al Banco Popular por sus buenas prácticas en gestión del personal sin discriminación por razones de género, salud integral, corresponsabilidad social de los cuidados, comunicación y lenguaje no sexista, encadenamientos para la igualdad de género y servicios sensibles al género en las instituciones públicas.

3.9- Juntas de Crédito Local.

Nombramiento de Juntas de Crédito Local

En este primer año del nuevo cuatrienio le correspondió a la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal elegir a, las personas que integrarán las Juntas de Crédito Local de las 22 Sucursales, para el período marzo 2019 a febrero 2021.

Las Juntas de Crédito Local son órganos auxiliares de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal que promueven iniciativas con un impacto social, ambiental y económico en las regiones.

Sobre ese compromiso esta Junta Directiva se dio a la tarea de desarrollar lo necesario para proveer la logística, organización, ejecución y propuesta para la planificación del proceso de integración de las Juntas de Crédito Local de las 22 sucursales del Banco, regidas por la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Ley General de la Administración Pública, el reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y el reglamento de las Juntas de Crédito Local.

Para esta Junta Directiva Nacional, las Juntas de Crédito Local desempeñan un rol primordial en el marco de la estrategia del desarrollo nacional. También son responsables de participar activamente en la cohesión y la articulación de los actores sociales en cada uno de sus territorios de incidencia en aras del desarrollo económico-financiero, social y ambiental. De igual manera son catalizadoras de las fuerzas vivas de la comunidad y están dispuestas para la creación de alianzas con las organizaciones sociales que incidan en el desarrollo local.

Una vez examinadas las diferentes ternas remitidas en tiempo y forma por las organizaciones sociales, para integrar las 22 juntas de crédito locales, la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local remitió a la Junta Directiva Nacional la propuesta de integración, misma que fue debidamente aprobada y se instruyó para que se procediera con la actividad de la juramentación, capacitación e inducción de los nuevos integrantes. El proceso de integración de los tres miembros propietarios y suplentes de cada una de las 22 juntas de crédito local fue realizado en apego al cumplimiento de los siguientes aspectos:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- a- Un miembro seleccionado entre las ternas que envió cada una de las asociaciones de desarrollo integral.
- b- Los otros dos miembros seleccionados entre las ternas que enviaron las organizaciones integrantes de los demás sectores que conforman la ATTBPDC. La designación se realizó procurando guardar la misma proporcionalidad que rige entre los distintos sectores para la integración de la ATTBPDC.

Se cumplió con que la mitad de la totalidad de los propietarios y suplentes fueran mujeres y que al menos uno de los integrantes de cada junta de crédito local contara con preparación académica universitaria, un grado mínimo de bachiller y experiencia en problemas relativos al desarrollo económico y social del país.

En este cuadro se presentan las oficinas del Banco que cuentan con Junta de Crédito Local.

Juntas de Crédito Local			
1	Alajuela	12	Metropolitana
2	Cañas	13	Moravia
3	Cartago	14	Nicoya
4	Ciudad Neilly	15	Pavas
5	Desamparados	16	Pérez Zeledón
6	Goicoechea	17	Puntarenas
7	Grecia	18	Puriscal
8	Guápiles	19	San Carlos
9	Heredia	20	San Ramón
10	Liberia	21	Santa Cruz
11	Limón	22	Turrialba

El 11 de mayo del 2019, la Junta Directiva Nacional realizó en la ciudad de San José, la actividad de juramentación de los miembros propietarios y suplentes integrantes de las 22 juntas de crédito local. La actividad estuvo a cargo de la presidencia de la Junta Directiva Nacional, también se incluyó una inducción a temas relevantes a cargo de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y la administración activa del Banco. Acompañaron a los miembros de las juntas los 22 gerentes de las sucursales y los 5 directores de las divisiones regionales.

Esta primera inducción se orientó al fortalecimiento del rol de las juntas de crédito local desde el punto de vista de su organización, funcionamiento y cumplimiento de leyes que se detallan a continuación:

- Importancia de las Juntas de Crédito Local.
- Pautas y Orientaciones de la ATTBPDC 2014.
- Estrategia Global del Conglomerado BPDC 2019 – 2023.
- Entorno Económico.
- Organización y funcionamiento de las Juntas de Crédito Local.
- La Auditoría Interna y el quehacer diario de la Junta de Crédito Local.

- Declaración Jurada, que debe darse con base en la Ley No.8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Gestión Estratégica de las Junta de Crédito Local, Elementos de un Plan de trabajo.

Estos órganos son un actor importantísimo dentro de la estrategia de expansión y atención regionalizada del Conglomerado Financiero. Por ello, siempre ha sido de suma relevancia dotar a las juntas de las herramientas necesarias para realizar su labor, según la orientación de las pautas de la ATTBPDC.

Igualmente es de interés de esta junta directiva establecer en la orientación estratégica el siguiente objetivo: fortalecer con el conocimiento, destrezas, herramientas y competencias a las juntas de crédito local para que cumplan sus funciones estratégicas ordenadas por la Ley Orgánica del Banco (Art. 30, 31 y 32), código de conducta, buenas prácticas de gobierno corporativo y Ley 8204.



Actividad de Juramentación e Inducción de las Juntas de Crédito Local, período marzo 2019 – febrero 2021, 11 de mayo del 2019



La Junta Directiva Nacional, en la Sesión Ordinaria No. 5623, del 11 de marzo del 2019, mediante acuerdo No. Acd-162-2019-Art-8, acordó por **unanimidad**:

“Aprobar la propuesta del Plan de Inducción para Miembros de las Juntas de Crédito Local, en los siguientes términos:

El programa considera entonces las siguientes etapas:

Etapas 1. Orientación inicial. En esta fase se brinda información acerca del funcionamiento general de la institución, incluyendo aspectos como antecedentes históricos, visión, misión, estructura, entorno económico, rol de miembro de Junta de Crédito Local y se lleva a cabo la

Juramentación de los nuevos miembros. En esta fase participan la Junta Directiva Nacional, Asamblea de los Trabajadores y Trabajadores, Dirección Corporativa de Riesgo, Auditoría Interna, Gerencia General Corporativa y la Dirección de Capital Humano. En esta fase la formación será abordada en forma presencial concentrada.

Etapas 2. Formación Institucional. En la segunda etapa de capacitación se brinda una serie de conocimientos sobre otras temáticas de normativa interna y externa, gobierno corporativo, ética y conocimiento de los productos de crédito de la Institución. En esta etapa participan la Junta Directiva Nacional, Dirección de Riesgo Corporativo, Direcciones de Banca, Oficialía de Cumplimiento, División de Normativa de Crédito y la Dirección de Capital Humano. En esta etapa la formación tendrá abordaje en forma presencial regional y otros en forma virtual.

Etapa 3. Actualización en Competencias Directivas. En tercer y última etapa del proceso formativo dirigido a los miembros de la Juntas de Crédito Local se brindó en el Colegio de Abogadas y Abogados de Costa Rica, el día 30 de noviembre del 2019, con la presencia del Sr. Fernando Faith Bonilla, Presidente del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadoras y Trabajadoras del Banco Popular, Sr. Carlos Arias Alvarado, Presidente de la Junta Directiva Nacional, Sra. Marta Rosalía Villegas Alvarado, Directora integrante de la Comisión de Pautas Políticas y Juntas de Crédito Local de la Junta Directiva Nacional, la Sra. Edith Ramírez Moreira, Directora Ejecutiva de la ATTBPDC, Gerentes de las 22 Sucursales, colaboradores de la Dirección de Capital Humano y colaboradores de la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional. En la primera parte de la actividad se desarrollaron los temas de las Pautas y Orientaciones 2014 de la ATTBPDC y la presentación de Programa BP Empresarias, siguiendo en una segunda parte con las herramientas que impulsen las siguientes competencias directivas: Planeación, análisis de la información, seguimiento de procedimiento y precisión. En esta etapa la formación se abordó de forma presencial aprovechando la formación institucional en dichas competencias.



3.10- Banca de Desarrollo Social (Fondos Especiales).

Los Fondos Especiales fueron creados mediante el Art. 40 de la Ley Orgánica del Banco Popular de Desarrollo Comunal. Están constituidos por tres Fondos a su haber:

Fondo Especial de Desarrollo (FEDE): Fondo constituido para financiar actividades económicas y empresariales, económicamente viables y técnicamente factibles.

Fondo Especial de Vivienda (FEVI): Fondo constituido para financiar hasta 100% de la compra, remodelación ampliación o mejoras de la primera vivienda según los parámetros de dicho fondo.

Fondo de Avales para Vivienda (FAVI): Es un Fondo de Avales que permite el financiamiento de viviendas de clase media a través del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y mediante el cual se permite el financiamiento del 100% de la solución de vivienda otorgando un aval máximo del 20% por concepto de prima de vivienda a familias de clase media.

Los Fondos Especiales se nutren de un máximo del 15% de las utilidades anuales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Patrimonio de los Fondos.

Los Fondos Especiales se nutren anualmente de las utilidades del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, según el último traslado la distribución por fondo se observa a continuación:

**Cuadro traslado de recursos del Banco Popular (en miles de millones)
Al IV Trimestre del 2019**

FONDO	MONTO
FEVI	₡23 224
FEDE	₡7 645
FOREDE	₡853
FAVI	₡6 192
TOTAL GENERAL	₡37 914

Fuente: Información suministrada por el Área de Fondos Especiales.

Fondos Especiales	
TRASLADO DE	₡37 914
UTILIDADES	₡9 156
PATRIMONIO	₡47 070

Fuente: Información suministrada por el Área de Fon

Principales resultados Banca de Desarrollo Social (Fondos Especiales)

- Crédito colocado FEDE ¢1.135 millones de colones. Meta ¢1.200 millones, logro 94.5%.
- Beneficiarios de vivienda en FEVI. Meta 200. Logro 189% (569 personas).
- Crédito colocado FEVI ¢9.011 millones.
- Morosidad FEVI 4,56%
- Avales (FAVI) colocado ¢1.359 millones de colones (218 operaciones).
- Adicionalidad Económica, 698 personas beneficiadas.
- Adicionalidad Financiera intensiva: Ingresos por comisión de formalización y administración del fondo ¢127.9 millones de colones.
- Adicionalidad Financiera Extensiva: El Banco Popular ha logrado colocar un total de ¢7.785 millones adicionales a los créditos de vivienda.
- Morosidad mayor a 90 días del Fondo de Avales de Vivienda 1.72%.
- El índice de Sostenibilidad Patrimonial (ISP) de Fondos Especiales (4.67%) es positivo, se mantiene por encima de la inflación interanual 1,52%.
- Crédito colocado 28 casos por un monto de ¢2.823 millones de colones. Meta ¢3.300 millones, logro 85.5%.
- Accesibilidad al Crédito Pignorativo. Meta 3.720 operaciones. Logro 90% (3.346 operaciones).
- Cantidad de bonos formalizados 320 bonos. Logro 25.9% (83 bonos formalizados).
- Empleo protegido con recursos FEDE Y FODEMIPYME. Meta 1.400. Logro 159% (2.230 empleos).
 - FODEMIPYME; meta 1.100 empleos protegidos. Logro 173% (1.908 empleos).
 - FEDE; meta 300 empleos protegidos. Logro 107% (322 empleos).

3.11- Principales resultados Dirección del FODEMIPYME

- Patrimonio del Fondo ¢51.795 millones
- Crédito colocado 28 casos por un monto de ¢2.823 millones de colones. Meta ¢3.300 millones, logro 85.5%
- Saldo Cartera de Crédito Activa ¢12,517 millones.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Morosidad de la Cartera de Crédito mayor a 90 días se ubica en un 8.28%, menor al 10%.
- Avaluos Colocados 262 casos por ₡5.410 millones de colones. Meta de ₡3.300 millones, logro 164%
- Empleos registrados por las pymes beneficiarias del Aval 1592 empleos.
- Saldo Avalado Activo Vigente 21.108 millones.
- La morosidad mayor a 90 días del Fondo de Avaluos se ubica 0.93%, por debajo del límite permitido por la SUGEF para los intermediarios financieros (3%).
- Siniestralidad del Fondo de avaluos 27,07%, Índice de Ejecución 15,08%.
- El índice de Sostenibilidad Patrimonial (ISP) de FODEMIPYME (2.67%) es positivo, se mantiene por encima de la inflación interanual 1,52%.

3.12- Banca de Desarrollo Empresarial.

A continuación, se presenta un resumen ejecutivo de los resultados acumulados al cuarto trimestre del año 2019 de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa.

Dentro de las actividades productivas que financia la Banca Empresarial y Corporativa propiciando la accesibilidad y la competitividad son las siguientes:

Comercio y Servicios	Agropecuarios	Ambientales
Actividades comerciales	Avícola	Para instituciones
Actividades de servicios	Lechero	públicas,
Transporte	Café	organizaciones
Servicios profesionales	Palma africana	sociales y empresas
Industria	Arroz	privadas que
Garantías de participación y cumplimiento	Caña	desarrollen planes de
Vehículos de propósito especial	Piña	inversión en mejoras
Banca de segundo piso	Frijol	de prácticas
Tarjetas de crédito Visa Negocios	Aguacate	ambientales.
	Otras	

Se puede observar la cantidad de clientes activos en la cartera de crédito, además de la cantidad de operaciones, el principal o monto colocado y el Saldo con cierre a diciembre 2019.

REGIÓN	CLIENTES	CANT.OPER.	PRINCIPAL	SALDO
CORPORATIVO INSTITUCIONAL	41	217	637 553 101 472,12	446 555 447 110,30
METROPOLITANO	1360	2119	121 102 593 602,34	93 043 138 420,39
OCCIDENTE	1867	3159	111 656 344 834,51	90 561 357 609,83
NORTE	2448	4006	108 602 594 513,85	86 017 075 361,46
CENTRAL OESTE	1240	2062	74 144 725 470,40	58 787 445 409,40
CARIBE	1900	3024	74 433 316 009,81	57 866 088 559,11
SUR	1016	1670	44 609 786 310,55	34 878 422 675,58
Total general	9872	16257	1 172 102 462 213,58	867 708 975 146,07

Fuente: Insumo Crédito BEC al 31-12-2019
Montos colonizados.

Cartera activa sin cobro judicial.

Cartera de Crédito por sector económico

En el cuadro siguiente se observa la distribución según saldo de la colocación de la cartera de la Banca Empresarial por Sector Económico, a saber: comercio, servicios, agropecuario e industria.

Nos muestra que los sectores de servicios e Industria son los que tienen un saldo mayor con un 42,60% y 31,02% de participación respectivamente, mientras que el sector Comercio y Agropecuario tienen un 15,04% y 11,33% respectivamente de participación.

SECTOR ECONÓMICO	CANT. OPER.	Suma de PRINCIPAL	Suma de SALDO	%
Servicios	7120	563 216 632 484,16	369 636 414 481,72	42,60%
Industria	1690	313 734 208 035,18	269 136 467 651,79	31,02%
Comercio	4149	170 419 658 964,24	130 598 367 833,26	15,05%
Agropecuario	3298	124 731 962 730,00	98 337 725 179,30	11,33%
Total general	16257	1 172 102 462 213,58	867 708 975 146,07	100,00%

Fuente: Insumo Crédito BEC al 31-12-2019

Cartera activa sin cobro judicial.

Montos colonizados.

Es destacable que el sector Servicios es el de mayor presencia actualmente, en cuanto a cantidad de operaciones con un 43.80% del total de operaciones de crédito vigentes; confirmando este sector como el más dinámico de los últimos períodos de revisión. Adicionalmente en el cuadro se muestra la cantidad de operaciones, y el principal de crédito otorgado según sector. Se destaca igualmente el sector Servicios, como el más dinámico, con un total de 7.120 operaciones de crédito vigentes al cuarto trimestre del año 2019.

Colocación por segmento

En cuanto a la composición de la cartera por tamaño de la empresa, para el cuarto trimestre, el 73,43% de las operaciones, que equivalen a 11.937 operaciones de crédito se colocaron en microempresas, lo cual evidencia el compromiso de la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa y del Banco Popular en apoyar el desarrollo del País, afirmando su responsabilidad y siendo consistentes con la Misión y Visión del Conglomerado. Un 21,09%, para un total de 3.428 operaciones, se han colocado en el segmento de Pymes, un 3,54% en Organizaciones de la Economía Social, que corresponden a 575 operaciones, 1,95% en grandes empresas, que equivalen a 317

operaciones vigentes, incluye operaciones de clientes de Banca Corporativa.

Se destaca igualmente el saldo de la cartera de crédito actual, donde el 37,48% se ha otorgado a microempresas, manteniendo un comportamiento similar al observado en la cantidad de operaciones.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

SEGMENTO	CANT. OPER.	Porcentaje	PRINCIPAL	SALDO
Grande / Corp.Inst.	317	1,95%	406 932 752 651,89	325 185 267 681,35
MICRO	11937	73,43%	240 915 122 271,49	188 796 581 374,32
OESS	575	3,54%	323 675 023 948,72	195 205 991 528,94
PYMES	3428	21,09%	200 579 563 341,48	158 521 134 561,46
Total general	16257	100,00%	1 172 102 462 213,58	867 708 975 146,07

Fuente: Insumo Crédito BEC al 31-12-2019

Cartera activa sin cobro judicial.

Montos colonizados.

Empleos Generados o Protegidos.

Considerando los promedios estimados de empleo según empresa física (3 empleados por microempresa) o jurídica (17 empleados por empresa), los empleos generados o protegidos con la colocación de la Banca Empresarial (acumulado al 31 de diciembre de 2019) asciende a 67.332, donde un 65,89% se generaron en empresas jurídicas y un 34,11% en empresas físicas. Se mantiene la proporcionalidad mostrada en períodos anteriores.

TIPO DE PERSONA	CLIENTES	PROM. X CLIENTE	TOTAL EMPLEOS
Física	7 654	3	22 962
Jurídica	2 218	20	44 360
Total general	9 872		67 322

Fuente: Insumo Crédito BEC al 30-09-2019

El siguiente cuadro, muestra la distribución por provincia.

PROVINCIA	FÍSICA	EMPLEOS	JURÍDICA	EMPLEOS	Total general	Total EMPLEOS
ALAJUELA	1962	5 886	603	12 060	2565	17 946
CARTAGO	1119	3 357	189	3 780	1308	7 137
GUANACASTE	1662	4 986	337	6 740	1999	11 726
HEREDIA	361	1 083	173	3 460	534	4 543
LIMON	386	1 158	111	2 220	497	3 378
PUNTARENAS	837	2 511	114	2 280	951	4 791
SAN JOSE	1327	3 981	691	13 820	2018	17 801
Total general	7654	22 962	2218	44 360	9872	67 322

Promedio por tipo de cliente: Físico: 3 Jurídico: 20

Desarrollo Territorial

A continuación, se detalla la información que permite mostrar el impacto del BPDC en las Organizaciones de la Economía Social Solidaria. El cuadro a continuación muestra el total de operaciones de la cartera actual de la Banca Empresarial, y se divide por tipo de Organización. La participación proporcional muestra que el 83,07% del saldo colocado, lo tiene el sector de Cooperativas; estos datos reafirman la importancia del sector para el Banco Popular.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

ORGANIZACIONES SOCIALES	CANT.OPER.	PRINCIPAL	SALDO
COOPERATIVA	213	276 318 286 453,98	162 163 331 773,40
ASOCIACIÓN	309	40 583 609 585,74	27 760 721 369,26
FUNDACIÓN	28	4 435 487 400,00	3 374 847 577,27
SINDICATO	16	1 576 640 509,00	1 231 435 204,10
COMITÉ CANTONAL	1	520 000 000,00	464 983 111,15
CENTRO AGRÍCOLA	8	241 000 000,00	210 672 493,76
Total general	575	323 675 023 948,72	195 205 991 528,94

Fuente: Insumo Crédito BEC al 31-12-2019

Cartera activa sin cobro judicial.

Montos colonizados.

Como dato relevante, se diferencia el segmento de Municipalidades, La atención a este sector se ha convertido en uno de los elementos prioritarios en la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa desde el año 2017, que ha encontrado en este segmento una oportunidad de impactar en todo el territorio nacional. Implementando una estrategia integral de atención con una propuesta de valor que incluye productos y servicios del Conglomerado Financiero, adaptados a las características propias del segmento, y con acompañamiento no financiero, con el fin de apoyar integralmente los proyectos de cada Municipalidad, en los territorios de influencia.

Fondo de Financiamiento para el desarrollo.

Este fondo fue creado según la Ley 8634 y reformado por la Ley 9274 del Sistema de Banca para el Desarrollo y se nutre del 5% de las utilidades anuales del Banco Popular. Al 31 de diciembre de 2019 se han otorgado 1.602 operaciones de crédito, con un saldo que supera los 27.855 mil millones de colones al cierre del cuarto trimestre del año 2019.

FOFIDE	OPER.	PRINCIPAL	SALDO
BP EMPRESARIAS	1286	29 517 000 000,00	24 357 260 073,00
ASADAS	12	515 040 000,00	467 643 234,43
FIDEIMAS	304	3 132 000 000,00	3 030 129 873,67
TOTAL	1602	33 164 040 000,00	27 855 033 181,10

Fuente: Insumo Crédito BEC al 31-12-2019

Montos colonizados.

Avales de garantía

Otros de los programas de apoyo al sector empresarial, que se gestionan desde la Dirección, son los avales de garantía. Actualmente la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa ofrece la posibilidad de otorgar avales de garantía a través de tres fondos, FINADE, FODEMIPYME y FIDEIMAS, beneficiando a los clientes que carecen de garantía, y que cumplan con las regulaciones vigentes. Como se puede observar en el siguiente cuadro, se ha otorgado el beneficio en 1.015 operaciones de crédito, para un saldo avalado al cierre del trimestre de 16.246 millones, siendo el fondo Fodemipymes, el más utilizado a la fecha de corte.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

FONDO	CANT. OPER.	PRINCIPAL	SALDO	PRINCIPAL AVALADO
FODEMIPYME	759	52 785 404 565	44 119 310 977	15 115 830 205
FINADE	110	1 596 231 370	547 373 018	801 399 778
FIDEIMAS	146	333 850 000	314 429 874	329 697 418
TOTAL	1 015	54 715 485 935	44 981 113 869	16 246 927 400

Fuente: Insumo Crédito BEC al 31-12-2019

Montos colonizados.

Apoyo empresarial

Adicional a los programas revisados anteriormente, la Dirección participa activamente en eventos organizados por empresas e Instituciones dinamizadoras en las diferentes regiones del país. Para este año se ha dado seguimiento a convenios firmados en los últimos años, coordinando eventos con la Cámara de Comercio y la Cámara de Exportadores, así como actividades en Exposiciones y Ferias con clientes estratégicos, buscando así, consolidar el posicionamiento de la imagen del Banco Popular, como un aliado de sectores trascendentales en el desarrollo de la Economía Nacional.

Impacto Social y Ambiental

Emprendedurismo

Para el año 2019, la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa tuvo una meta de apoyar 255 proyectos de emprendedurismo a nivel Nacional. Se ha contado con el Instituto Mixto de Ayuda Social como aliado, en la búsqueda de casos que sean viables y cumplan con la normativa vigente. Adicionalmente los Centros Empresariales han gestionado los casos que se presentan en su zona de influencia.

Gestión Ambiental.

En este tipo de crédito, se debe destacar que existe una línea exclusiva para identificar la colocación de crédito con este plan de inversión, no obstante, es importante indicar que los planes de inversión en diversas operaciones de crédito son variados, incluyendo partidas relacionadas con la conservación del ambiente, este tipo de desembolsos se realizan en las líneas normales, y por lo tanto no se identifican en el siguiente cuadro se muestran los datos acumulados por Sector Económico al cierre del trimestre.

Sector	Operaciones	SALDO
Agropecuario	8	251 000 000,00
Comercio	8	452 000 000,00
Industria	68	257 739 000 000,00
Servicios	34	23 687 000 000,00
Total general	118	282 129 000 000,00

Fuente: Insumo Crédito BEC al 31-12-2019 Cartera activa sí. Montos colonizados.

Principales resultados de Banca Desarrollo Empresarial.

Impacto Financiero:

Cartera de crédito:

- Saldo de Cartera al 31 de diciembre: 867.709 millones
- Saldo de Cartera Banca Corporativa: 446.555 millones
- Total, de clientes Banca Empresarial y Corporativa 41
- Total, de operaciones 16.257
- Cumplimiento de meta: 0%, decrecimiento de saldo -35.047

Morosidad:

- Deterioro acumulado: 8.649 millones, 33% de cumplimiento de meta

Posición Vista:

- Saldo de posición vista (cuenta corriente y cuenta de ahorro): 198.863
- Total, de clientes: 19.368
- Cumplimiento de meta: 233%, crecimiento de saldo 25.920

Impacto económico:

Saldos por sector económico:

- Agropecuario: 98.338 millones
- Comercio: 130.598 millones
- Industria: 269.136 millones
- Servicios: 369.636 millones

Saldos por Segmento:

- Corporativo / Grande: 325.185
- Micro: 188.796
- OESS: 195.206
- Pymes: 158.521

Empleos generados o protegidos, acumulado al cierre trimestral: 67.322

Impacto Social:

Organizaciones Sociales atendidas al cierre del IV Trimestre.

- Cantidad de Operaciones en OESS: 575
- Saldo acumulado a la fecha: 195.206 millones

Municipalidades:

- Cantidad de municipalidades atendidas: 21
- Cantidad de operaciones otorgadas: 35
- Saldo acumulado al cierre trimestral: 7.156 millones

Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE)

- Cantidad de operaciones otorgadas: 1.602
- Saldo acumulado al cierre trimestral: 27.855 millones

Avales de garantía:

- FINADE: 110 operaciones avaladas, principal avalado 801 millones
- FODEMIPYME: 759 operaciones avaladas, principal avalado 15.116 millones.
- FIDEIMAS: 146 operaciones avaladas, principal avalado 330 millones.

Gestión Ambiental:

- Cantidad de operaciones otorgadas en la línea de crédito: 118
- Saldo acumulado: 282.129 millones

Conclusiones de la Banca Social Empresarial.

Los resultados de la DIRBEC al cierre del cuarto trimestre del año 2019 fueron afectados por los efectos de la desaceleración económica del 2018.

Los clientes corporativos optaron por maximizar sus recursos pasivos, por lo que se dieron cancelaciones importantes.

Se dio apoyo a las Organizaciones de la Economía Social Solidaria (OESS) y población IMAS (FIDEIMAS).

Se mantuvo el enfoque alineado a las pautas de la ATTBP: Participación equitativa por sectores económicos, segmentos y territorios. De acuerdo a la triple línea base: Económica, Social y Ambiental. Concentración en la microempresa.

Se continuo con la coordinación con los Operadores del SBD, FOFIDE: BP Empresarias, ASADAS y Microfinanzas, FINADE: Avaless de Garantía y Programa Nacional de Emergencias y FODEMIPYME: Avaless de Garantía.

Se dio la creación del Modelo para el Desarrollo Comunitario. Banca de Integración Comunitaria.

Se mantuvo el proceso de implementación del programa de reactivación económica de microfinanzas.

Recomendaciones de la Banca Social Empresarial.

Seguidamente se presentan, partiendo de la experiencia acumulada a la fecha y en consideración de las necesidades estratégicas y de negocios del Conglomerado Banco Popular, las siguientes recomendaciones, para alcanzar una mayor profundización en los impactos internos y externos que se pueden lograr a partir del trabajo diario del equipo que conforma de Dirección de Banca Empresarial y Corporativa.

El objetivo que se persigue con estas recomendaciones es; “impactar un mayor número de beneficiarios con los servicios financieros dirigidos a las empresas que se brindan en todos los territorios del país”. Para lograrlo, se establecen los siguientes aspectos:

- Estandarizar los tiempos de respuesta en los diferentes productos y servicios que brindamos a través de un sistema informático que nos permita controlar las diferentes fases del proceso: este es un aspecto medular que requerimos obtener en la institución si queremos capturar y fidelizar la población empresarial. Entre otras cosas lo que se

pretende es establecer los tiempos de respuesta para cada servicio o producto que brindamos a los clientes y cumplir con un estándar de calidad de cara al cliente. Se requiere una herramienta BPM moderna, que se ajuste a las necesidades del proceso de crédito.

- Que la Banca Empresarial cuente con herramientas que le permitan realizar las fases del proceso de otorgamiento de crédito empresarial en que participa, de forma más fluida. Para lo anterior se propone utilizar herramientas de análisis parametrizadas, tales como los Score de créditos, sean estos cualitativos, cuantitativos o mixtos.
- Tener un mayor grado de apertura en el “apetito al riesgo”, para lograr acceso a poblaciones con menores grados de formalidad. Lo anterior se puede lograr replanteando tanto las políticas para el otorgamiento de productos pasivos y activos, así como adecuar las políticas de aceptación de clientes (vinculación), acorde a lo que se estila en el mercado.
- Brindar servicios de desarrollo empresarial. El acompañamiento con servicios de desarrollo empresarial es determinante para lograr que las empresas se mantengan vigentes en el mercado. En este sentido, debemos establecer dentro de la institución, un programa continuo de apoyo a los clientes empresariales, sea de forma virtual o presencial, con herramientas que les permitan mejorar su gestión de negocio y mantener su vigencia en el mercado. Para lograrlo se deben articular una serie de mecanismos con aliados estratégicos, el Sistema de Banca para el Desarrollo, así como contar con un equipo de trabajo especializado dentro del Banco Popular dedicado exclusivamente en este asunto, además de contar con contenido presupuestario para ejecutar los planes de trabajo anuales.

3.13- Proyecto Solución Planta Física

El Programa Solución de Planta Física consiste en dos proyectos:

- 1- El reforzamiento estructural y remodelación del Edificio Metropolitano actual (Metropolitano 1)
- 2- La construcción de un edificio en el terreno del Parqueo El Monte (Metropolitano 2).

Lo anterior con el fin de ubicar en estos edificios, el personal de áreas de soporte del edificio principal del Banco y de edificios alquilados, la oficina comercial BP Total Catedral y las cuatro Sociedades Anónimas del Conglomerado.

Vista Edificio Metropolitano 1

La estrategia de ejecución del Programa de estos dos proyectos fue aprobada según acuerdo 3-234 de sesión JDN-5174 del 28/05/14 y modificada según acuerdo JDN-5625-Acd. 193-Art. 13. Entre diciembre 2018 y mayo 2019 se destacan los avances en la Etapa III, correspondiente al Diseño detallado, arquitectónico, urbanístico, civil, mecánico, eléctrico y de telecomunicaciones, planos, especificaciones técnicas, presupuesto detallado y programación, y elaboración de términos de referencia para la contratación de la construcción y traslados.



De manera que a la fecha se cuenta con:

- a. El diseño detallado de las diferentes especialidades, planos, especificaciones técnicas, presupuesto detallado y programación para cada uno de los edificios.
- b. Permisos de planos en el APC (Administración de Proyectos de Construcción) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA) y otras instituciones (Ministerio de Salud, Bomberos) para los dos edificios.
- c. Viabilidad ambiental otorgada por la Secretaría Técnica Nacional de Ambiente (SETENA) para los dos proyectos del Programa (Metro 1 y Metro 2).
- d. Permisos de construcción de la Municipalidad de San José para ambos edificios (pendiente gestión de pago antes del inicio de la construcción).
- e. Elaboración del cartel para el proceso de licitación pública, para contratar la empresa constructora que deberá realizar el Desmantelamiento, Reforzamiento estructural, Remodelación Total del Edificio Principal (edificio Metropolitano 1) y los traslados del personal.

Como retos que se tienen para el año 2020, se tiene:

- Publicar el cartel de la licitación pública, para contratar la empresa constructora que deberá realizar el Desmantelamiento, Reforzamiento estructural, Remodelación Total del Edificio Principal (edificio Metropolitano 1) y los traslados del personal.
- Adjudicar a la empresa constructora que deberá realizar el Desmantelamiento, Reforzamiento estructural, Remodelación Total del Edificio Principal (edificio Metropolitano 1) y los traslados del personal.



Remodelaciones

Se han realizado remodelaciones importantes en diferentes en San Carlos, BP Total Alajuela, BP Total Ciudad Neily y por realizar a setiembre Upala, mismas en beneficio del cliente, con ampliación de horarios, entre otros.

3.14- Cumplimiento Ley 8204

Gestionar de manera integral y efectiva el riesgo de legitimación de capitales y de financiamiento al terrorismo (LC/FT), y el cumplimiento de la Ley 8204 y reglamentación conexas.

Para medir el cumplimiento del citado objetivo se establecieron los siguientes elementos:

- I. Reporte de Operaciones Únicas (ROU) confeccionados y remitidos correctamente en tiempo y forma.
- II. Alertas atendidas satisfactoriamente en el plazo establecido según el procedimiento.
- III. Expediente único de la Política Conozca a su Cliente (PCsC) confeccionados de forma satisfactoria.
- IV. Capacitación al personal activo.
- V. Gestión Satisfactoria de Clientes Ocasionales.

Cabe destacar que los elementos antes citados, fueron atendidos en forma satisfactoria según la meta establecida para cada elemento.

En conclusión, debo indicar que a la fecha la Oficialía de Cumplimiento ha cumplido con las tareas que se le han encomendado en este tema de la Ley 8204 y su Normativa Conexas y para ello ha contado con el apoyo y vigilancia del Comité de Cumplimiento del Banco Popular, el cual está integrado por tres miembros de la Junta Directiva Nacional, uno de ellos es quien lo preside, el Gerente General Corporativo, un Director del Área de Negocios y el Oficial de Cumplimiento del Banco Popular.

3.15- Pautas y Orientaciones de la ATTBPDC vigentes para su aplicación.

La Junta Directiva Nacional, en **SESION ORDINARIA** No. **5639** celebrada el **miércoles 15 de mayo del 2019**, mediante acuerdo No. **Acd-356-2019-Art-3**, instruye por **unanimidad**:

“En atención del acuerdo número 5-650-2019, del Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal tomado en la sesión ordinaria N° 650 celebrada el día 7 de mayo del 2019, que informa a la Junta Directiva Nacional que las pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal dictadas el 21 de junio del 2014, en la LXIII sesión Plenaria Extraordinaria no fueron aplicadas por las autoridades del Banco que las recibieron, desconociendo el mandato legal del Plenario de la Asamblea, se instruye a la Administración, para que implemente las Pautas que se dictaron el 21 de junio del 2014, en la LXIII Sesión Plenaria Extraordinaria de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Igualmente, se instruye que se ajusten todos los procedimientos y reglamentos en general, a las nuevas pautas”.

ACUERDO FIRME.

En ejecución del acuerdo anterior la Junta Directiva Nacional, en **SESION ORDINARIA** No. **5658** celebrada el **lunes 22 de julio del 2019**, mediante acuerdo No. **Acd-574-2019-Art-7**, se instruye por **unanimidad**:

“Dar por conocida la instrucción emitida por la Gerencia General Corporativa con respecto al alineamiento de los diversos instrumentos de planificación estratégica con las Orientaciones Políticas, aprobadas en la LXIII Asamblea Plenaria Extraordinaria de la Asamblea de Trabajadores, celebrada el 21 de junio 2014, en cumplimiento del acuerdo de Junta Directiva Nacional No. 356, tomado en la sesión No. 5639 del 15 de mayo del 2019”.

(Ref.: Acuerdo CPPyJCL-13-Acd-122-2019-Art-5)

¿Qué son las Pautas y Orientaciones?

“Son **guías estratégicas** emanadas desde la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras que constituye el marco de acción para **orientar la gestión** del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, permitiendo así el cumplimiento de los objetivos y naturaleza social de la Institución”.



Orientaciones Políticas para el Fortalecimiento Institucional.



Bienestar laboral

- Promover el bienestar de su personal mediante relaciones salariales, clima organizacional, crecimiento profesional, salud laboral y prevención de la discriminación, el acoso laboral y sexual

Excelencia del talento

- Incentivar la vocación de servicio entre su personal
- Desarrollar programas de educación continua sobre los temas estratégicos contenidos en estas pautas

Difusión del papel de la Asamblea

- Emplear los instrumentos institucionales necesarios para concientizar al personal sobre el papel e importancia de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras

Gestión ambiental

- Fortalecer programas de reducción de consumo energético, agua y producción de materiales no reciclables
- Incorporar tecnologías limpias en su cadena de valor

Normas y buenas prácticas

- Cumplir altos estándares de gestión institucional de los impactos sociales y ambientales

Educación ambiental

- Implementar una estrategia de educación continua en sostenibilidad ambiental
- Cooperar con instituciones públicas y organizaciones en dicho tema

Orientaciones Políticas para el Fomento del Desarrollo Nacional.



Competitividad nacional

- Apoyar la infraestructura de carácter estratégico o que favorezca la educación y el ambiente

Estímulo a las iniciativas verdes

- Respaldar iniciativas sociales y empresariales con un impacto positivo en el ambiente (recurso hídrico, manejo de residuos, electricidad con fuentes renovables)

Ejes Transversales.

Equidad

- Cumplir con la normativa legal sobre la conformación paritaria por sexo de sus órganos directivos
- Prevenir y eliminar prácticas discriminatorias en la contratación del personal y en el acceso a la oferta financiera

Innovación

- Fomentar el desarrollo de una cultura organizacional enfocada en la innovación
- Adaptar la plataforma tecnológica a las necesidades de la clientela
- Fortalecer programas de capacitación continua del personal

Alineamiento corporativo

- Alinear los instrumentos de planificación con las áreas de acción estratégicas de estas pautas
- Definir un conjunto de indicadores para medir el grado de implementación de estas pautas

Desarrollo local

- Implementar un modelo de atención regional
- Ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros
- Brindar un papel más activo a las Juntas de Crédito Local
- Trabajar con las organizaciones representadas en la Asamblea
- Facilitar el acceso a productos y servicios financieros para las actividades empresariales localizadas en cantones con índices de desarrollo social bajos o niveles de desempleo altos

Su implementación permitirá a la Junta Directiva Nacional y a la Administración:

Fortalecer un sistema de indicadores que midan su implementación.

Instrumento para facilitar la rendición de cuentas de la Junta Directiva Nacional ante el plenario de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

3.16- Ejecución de Plan de Comunicación sobre las Pautas y Orientaciones.

Actividades realizadas con corte al mes de diciembre del 2019.

Divulgación de las Pautas para cliente interno:

ACTIVIDAD No. 1: Presentación de las pautas y sus ámbitos en las reuniones mensuales de “Construimos Bienestar”.

ACTIVIDAD No. 2: Remisión de JPG por Mail All con el fin de dar a conocer y divulgar las pautas y sus ámbitos.

ACTIVIDAD No. 3: Envío por medio de WhatsApp a los grupos internos del Banco con un esquema que incluya las pautas y sus ámbitos para que sirva de consulta digital.

ACTIVIDAD No. 4: Colocación de Fondos de Pantalla relacionados con las pautas y sus ámbitos.

ACTIVIDAD No. 5: Comunicación de las pautas a través de la herramienta YAMMER.

ACTIVIDAD No. 6: Diseño de libro de pautas para ubicarlo en la Intranet Institucional.

ACTIVIDAD No. 7: Por medio de los Equipos de Mejora, se remitió un kit para realizar una actividad lúdica sobre las pautas, en cada una de las oficinas. Además, la producción de videos explicativos de cada una de las pautas y su importancia para ser compartidos con los Equipos de Mejora y las reuniones mensuales de “Construimos Bienestar”.

Divulgación de las Pautas para clientes, entes reguladores, grupos de interés y públicos en general.

ACTIVIDAD No. 1: Comunicación de las pautas a través de Redes Sociales del Banco y de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del BPDC.

ACTIVIDAD No. 2: Comunicación de las pautas a través de las pantallas del Sistema de Administración de Fila ubicado en todas las oficinas.

ACTIVIDAD No. 3: Remisión de HTML para grupos de interés, a través de los Delegados y Delegadas de la ATTBPDC, quienes representan los 10 Sectores Sociales.

ACTIVIDAD No. 4: Producción de libro con la Pautas y Orientaciones Generales.

ACTIVIDAD No. 5: Entrega de diseño con información de las pautas y sus ámbitos para que sean remitidos por medio de WhatsApp a los Delegados y Delegadas de la ATTBPDC.

ACTIVIDAD No. 6: Divulgación de las Pautas y Orientaciones Generales a través de capacitaciones presenciales y prácticas de los delegados de la ATTBPDC.

ACTIVIDAD No. 7: Diseño de materiales POP con las pautas para colocar en diferentes actividades de la ATTBPDC.

ACTIVIDAD No. 8: Diseño de PDF con información de las pautas para ubicarlo en la página web Comercial del Banco.

Divulgación de las Pautas para miembros Directivos del CFBPDC, incluidas las Juntas de Crédito Local.

ACTIVIDAD No. 1: Remisión de presentación con el detalle y explicación de cada pauta y sus ámbitos. Envío de JPG y WhatsApp para los Directivos de las Junta Directiva.

ACTIVIDAD No. 2: Presentación detallada de las pautas y sus ámbitos por parte del Directorio Nacional de la ATTBPDC, en Sesión Ordinaria de la Junta Directiva Nacional.

ACTIVIDAD No. 3: Presentación de las pautas y sus ámbitos, a los miembros de JCL, en la Etapa III, de la Capacitación aprobada por la Junta Directiva Nacional realizada el 30 de noviembre del 2019 en el Colegio de Abogadas y Abogados de Costa Rica y también por medio de las Gerencias de las Sucursales.

ACTIVIDAD No. 4: Remisión vía correo electrónico de HTML para miembros de Juntas de Crédito Local.

3.17- Construcción de la base de indicadores vinculados a las Pautas vigentes

El Directorio Nacional, mediante acuerdo N°2-640-2018 del 7 de noviembre de 2018; decidió conformar un equipo liderado por el Directorio, para definir un sistema de indicadores para la medición cuantitativa y cualitativa de las Pautas y Orientaciones Políticas Aprobadas en la LXIII Sesión Plenaria Extraordinaria del 21 de junio de 2014. Este equipo cuenta con la participación de todo el Conglomerado que incluye el Directorio Nacional, la Junta Directiva Nacional y representantes de la Administración del Banco y las Sociedades Anónimas.

Lo retos para la construcción de una base de indicadores vinculados a las Pautas y Orientaciones vigentes, se enfocan en los siguientes aspectos:

En la etapa preliminar:

- La definición de los temas de interés contemplados en las Pautas y Orientaciones vigentes, así como su priorización, la definición de las variables y su comportamiento sobre las que se desea medir el desempeño, los resultados y la evolución en el tiempo.
- Las capacidades del Conglomerado para generar y acceder a la información que permita construir la serie histórica, la línea base y las metas sobre los temas de interés acordados.

En la etapa de formulación:

La construcción de indicadores de medición en el ámbito de los resultados, que comprende los efectos e impactos que permitan evidenciar la contribución del CFBPDC al bienestar generado a los clientes, a los sectores sociales representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y a la sociedad costarricense en general.

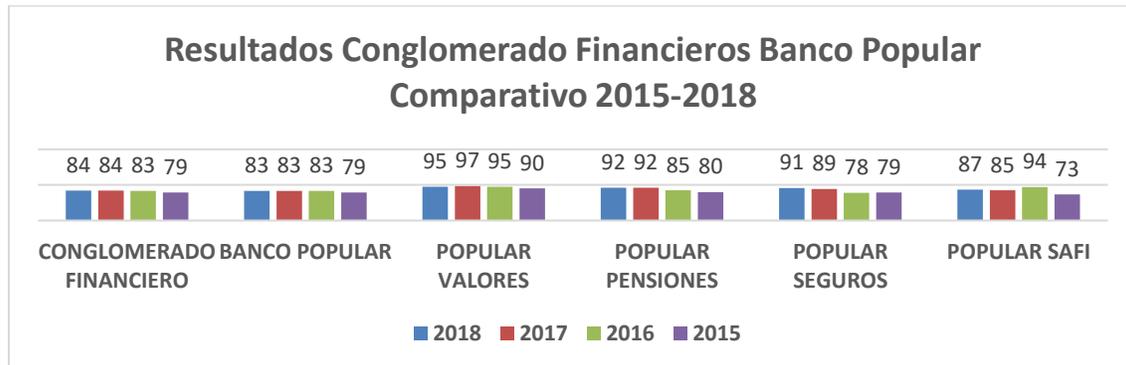
En la etapa de monitoreo y seguimiento:

En función de los indicadores establecidos, se vuelve fundamental la oportunidad y exactitud con la cual se pueda obtener la información correspondiente para determinar la evolución y el logro de los resultados esperados.

En la etapa de evaluación:

Implementar la realización de un proceso de evaluación (funcional, de contenido o según momento); con base en criterios de pertinencia, eficacia, eficiencia, calidad y sostenibilidad, de acuerdo a las prioridades definidas por el Directorio Nacional, la Junta Directiva Nacional o la Alta Gerencia; con el objetivo de validar la pertinencia de las orientaciones estratégicas, comprobar el logro de los objetivos y los resultados, contribuir con el aprendizaje institucional y con el proceso de rendición de cuentas. Este reto implica la creación de la función y la dotación de recursos humanos, técnicos, metodológicos y económicos para su ejecución.

3.18 Capital Humano (Ambiente laboral)



La aplicación del cuestionario para valorar el Ambiente laboral del Conglomerado Financiero Banco Popular 2018, por cuarto año consecutivo, se realizó a través de la contratación de la Empresa Korn Ferry Hay Group.

La encuesta se aplicó entre el 13 de agosto y 1 de setiembre del 2018. La misma cuenta con 65 preguntas cerradas y 2 preguntas de selección múltiple.

Se contó con la participación de un total de **4.147** colaboradores del Conglomerado, lo que corresponde al **99.2%**, siendo la participación más alta en el histórico de estudios de ambiente laboral.

Para la presentación gráfica de los resultados del estudio de Ambiente Laboral se utiliza una escala de colores de cuatro niveles de acuerdo al grado de fortaleza alcanzado en cada indicador.

Favorabilidad	Clasificación
100% y 80%	Clara Fortaleza
79% y 66%	Moderada Fortaleza
65% y 46%	Oportunidad de Mejora
45% y 0%	Alerta- Crítico

Fuente. Estudio Ambiente Laboral. Informe de Presentación de Resultados. Conglomerado Financiero Banco Popular, Setiembre 2018. Korn Ferry.

De acuerdo al gráfico anterior, el Conglomerado Financiero Banco Popular obtiene en el año 2018 una calificación general de **84%**, la cual, según la clasificación se ubica un rango de favorabilidad en “Clara Fortaleza”, manteniéndose igual con respecto al año 2017.

Conforme a lo establecido en la Directriz Institucional “Gestión del Ambiente Laboral de las Oficinas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”, las Oficinas que se ubican de acuerdo a la clasificación de favorabilidad, en “Oportunidad de Mejora”, para el presente año deberán llevar a cabo la elaboración de un Plan de Mejora a fin de abordar aquellos factores que estén incidiendo en la percepción desfavorable de los colaboradores en relación a su entorno laboral y que los mismos no lleguen a afectar su productividad.

Con respecto a las dependencias que hayan obtenido una calificación en un rango de “Alerta o Crítico”, estas requieren un protocolo de intervención mediante la elaboración de un Plan Remedial de corto plazo debido a la presencia de factores críticos que estén afectando el normal

funcionamiento de la Oficina o a la dinámica de los colaboradores dentro de la organización, dificultando por tanto la consecución de los objetivos.

Plan de Mejora: Es el proceso que permite implementar acciones a lo interno de la oficina que haya obtenido una calificación en Oportunidad de Mejora, preventiva, este proceso lo elaboran la jefatura y sus colaboradores a través de metodologías individuales y colectivas con el acompañamiento de la Dirección de Capital Humano. Este plan tendrá un seguimiento de parte de la División Cultura y Desarrollo cuatrimestral.

Plan Remedial: Es el proceso que permite implementar acciones a lo interno de la oficina que tiene una calificación en “Alerta o Crítico”, este proceso se aborda a nivel de Dirección junto con la jefatura y los colaboradores de la Oficina en referencia, con la supervisión y acompañamiento de la Dirección de Capital Humano. Este plan tendrá un seguimiento de parte de la División Cultura y Desarrollo cuatrimestral.

Por su parte, las Oficinas que obtuvieron calificaciones en rangos de “Clara Fortaleza” y “Moderada Fortaleza”, les corresponde continuar potenciando un buen ambiente laboral y optimizarlo mediante una posición activa en procura de mejorar la productividad, por esto se les insta a realizar al menos una actividad de integración anual, que permita fortalecer la motivación de los colaboradores.

4-Cambios en el entorno internacional, nacional y en el ordenamiento jurídico.

1. Introducción

La economía costarricense durante el año 2018 y 2019 enfrentó condiciones adversas, tanto en el ámbito local por temas fiscales principalmente, así como en el ámbito internacional ya que algunos de sus principales socios comerciales han presentado incertidumbre política y económica, entre otros, los cuales repercuten en el crecimiento interno. Por lo anterior, en el presente informe se detallan los principales elementos asociados al entorno que afectaron la dinámica de crecimiento del Banco Popular en el periodo citado

Para abordar este objetivo, en el primer apartado se realiza un breve recuento de los aspectos relevantes que se presentaron en el año 2018 y 2019 en las economías externas y que están vinculadas con nuestra economía.

En un segundo apartado se abordará lo acontecido en la economía costarricense durante el año 2018 y 2019.

Como tercer punto, se elabora un breve recuento de los aspectos legales, específicamente de la nueva normativa que puede impactar la dinámica o entorno citado, así como la más relevante para el Sistema Financiero Nacional.

2. Aspectos Relevantes del Entorno Económico del año 2018 y 2019¹

2.1 Aspectos relevantes de las economías internacionales en el 2018 y 2019

¹ Para la elaboración de este análisis se tomó como referencia las memorias anuales del Banco Central de Costa Rica del año 2018 y los informes trimestrales del Fondo Monetario Internacional.

La economía mundial presentó en 2018 un crecimiento moderado y una inflación mayor a la del año anterior, en buena medida por el aumento en el precio de las materias primas (en especial el petróleo). Sin embargo, en la mayoría de las naciones avanzadas la inflación permaneció dentro de los rangos meta fijados por las autoridades. Por su parte, los mercados financieros evidenciaron mayor volatilidad respecto al año previo, debido principalmente a la incertidumbre sobre el vigor de la actividad económica mundial, a la salida de capital desde mercados emergentes y la presión sobre sus monedas, y a la disputa comercial entre Estados Unidos y China. En este contexto, los bancos centrales de algunos países continuaron con el proceso gradual de “normalización” de la política monetaria, lo cual se manifestó en un alza en las tasas de interés internacionales.

Al analizar solamente los principales socios comerciales de Costa Rica, estos presentaron un crecimiento del 2,5%, lo cual significa que se tuvo una caída de 0.3% con respecto al 2017. A pesar de lo anterior, la economía estadounidense (principal socio comercial) presentó un crecimiento del 2,9% (0,7% p.p. más que el año 2017), el cual obedece a incrementos de la inversión privada y consumo de los hogares, así como a los estímulos fiscales de la administración de Trump. Por su parte en Centroamérica no ocurrió lo mismo, siendo el caso de Nicaragua el más preocupante, ya que pasó de crecimientos superiores al 4% desde el 2010 a una caída de la producción de 4.0% en el 2018, lo cual se le atribuye en su mayoría a las tensiones políticas por las cuales atraviesa.

Otro elemento para valorar es la inflación global, la cual se vio afectada por el incremento del precio de las materias primas, donde para el caso de los principales socios comerciales fue de 2,7%, o sea 0,3% p.p. por arriba de la reportada en el 2017. En este punto el petróleo juega un papel preponderante ya que durante los primeros diez meses del 2018 este presentó un incremento del 27,2%, el cual viene precedido de algunas acciones de los productores venezolanos y canadienses por las tensiones del mercado.

Durante el 2019, el crecimiento económico mundial se ha desacelerado pasando de un crecimiento de 3,5% en el 2018 a una proyección de 2,9% para el 2019

Los informes de perspectivas económicas de la OCDE y el Fondo Monetario Internacional (FMI), el crecimiento económico del 2019 es el menor desde la crisis financiera mundial. Esto lo atribuyen, entre otros factores, a la incertidumbre generada por las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China y por la salida del Reino Unido de la Unión Europea, incertidumbre que ha afectado al consumo y la inversión.

En forma coherente con el enfriamiento de la economía mundial, el crecimiento económico promedio de nuestros principales socios comerciales se proyecta que caiga a 2,2% en el 2019 (0,2 p.p. menos que en 2018).

La inflación mundial también ha perdido impulso en 2019, desde 2,3% en el 2018 a 2,0% en el 2019. La reducción en la inflación ha sido particularmente fuerte en economías avanzadas (1,5% en 2019, contra 2,0% en 2018).

En línea con ello, el crecimiento interanual de los precios de nuestros principales socios comerciales fue de 2,2% a setiembre de 2019, inferior en alrededor de 0,5 p.p. a la tasa media para el igual periodo de 2018.

Por lo tanto, no se experimentan presiones de inflación importada a lo interno de la economía costarricense.

En respuesta a la merma en el crecimiento económico y la inflación los bancos centrales reaccionaron ante el debilitamiento de la actividad económica y en el transcurso del año, varias entidades entre ellos; la Reserva Federal de Estados Unidos, el Banco Central Europeo (BCE) y los bancos centrales de importantes mercados emergentes recortaron las tasas de interés, y el BCE además reanudó las compras de activos. Compensando con esto una desaceleración más grave.

Los efectos citados se reflejan en el siguiente gráfico y tabla

Gráfico N°.1

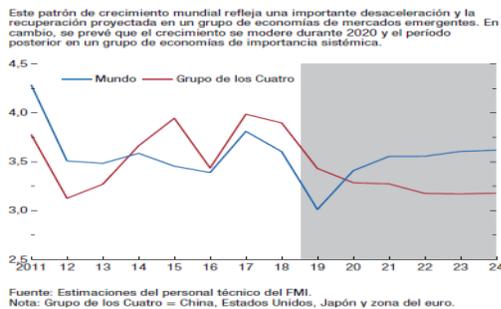


Tabla N°.1

Perspectivas económicas de la OCDE, noviembre 2019
Crecimiento del PIB real, año a año, %

	2019	2020	2021		2019	2020	2021
Mundo	2.9	2.9 ↓	3.0	G20	3.1	3.2	3.3
Australia	1.7	2.3 ↑	2.3	Argentina	-3.0 ↓	-1.7 ↑	0.7
Canadá	1.5	1.6	1.7	Brasil	0.8	1.7	1.8
Zona euro	1.2 ↑	1.1 ↓	1.2	China	6.2 ↑	5.7	5.5
Alemania	0.6 ↑	0.4 ↓	0.9	India	5.8 ↑	6.2 ↑	6.4
Francia	1.3	1.2	1.2	Indonesia	5.0	5.0	5.1
Italia	0.2 ↑	0.4	0.5	México	0.2 ↓	1.2 ↑	1.6
Japón	1.0	0.6	0.7	Rusia	1.1 ↑	1.6	1.4
Corea	2.0 ↑	2.3	2.3	Arabia Saudita	0.2 ↓	1.4 ↑	1.4
Reino Unido	1.2 ↑	1.0 ↓	1.2	Sudáfrica	0.5	1.2 ↑	1.3
Estados Unidos	2.3 ↑	2.0	2.0	Turquía	0.3 ↓	3.0 ↑	3.2

↑ ↓ Las flechas indican la dirección de las revisiones desde septiembre 2019.
Source: Perspectivas Económicas de la OCDE, noviembre 2019

2.2 Aspectos relevantes de la economía costarricense en el 2018 y 2019

En el año 2018, la economía costarricense presenció un entorno complejo el cual se vio marcado por un proceso electoral que requirió de una segunda ronda, una incertidumbre fiscal que desembocó en presiones de liquidez durante el último trimestre del año, así como una huelga del sector público contra el plan fiscal que acabaron contribuyendo a la desaceleración económica de la nación, alcanzando un crecimiento de la producción del 2.7% (0,7 p.p. menos que el año anterior). Tal y como se observa en el siguiente gráfico la caída en el crecimiento obedeció a una fuerte disminución de la inversión, aunado a las caídas en el consumo de los hogares y del gobierno.

Como es de esperar, la desaceleración del crecimiento económico trajo consigo un incremento en el desempleo, alcanzando para el último trimestre del año un nivel del 12%, cuando para el mismo periodo del año anterior fue de un 9.3%, viéndose afectada en su mayoría la población que estaba en edades entre los 15 y 24 años. Si bien, es cierto que los niveles de desempleo aumentaron, es importante señalar que la cantidad de personas a su vez aumento, indicando que se produjo un incremento significativo de las Población Económicamente Activa (PEA)

Por su parte, la inflación se mantuvo baja y estable dentro de su rango meta (3%±1 p.p.), lo cual es congruente con el comportamiento que tuvieron sus determinantes macroeconómicos como los agregados monetarios y crediticios los cuales crecieron a tasas moderadas, de igual manera las expectativas inflacionarias se mantuvieron dentro del rango, logrando cerrar el año con un aumento generalizado de los precios de un 2%.

Asimismo, los cambios en la alta gerencia del BCCR, conllevaron a una mayor volatilidad en el tipo de cambio la cual se evidenció a lo largo del año, identificándose los siguientes tres episodios: durante el primer semestre se tuvo relativa estabilidad, en el tanto la oferta neta de divisas por parte del sector privado permitió atender los requerimientos del Sector Público no Bancario (SPNB). Entre julio y noviembre se dan presiones al alza en el tipo de cambio, explicadas por la incertidumbre sobre temas fiscales generando una mayor demanda de dólares por parte del Gobierno, aunado a una relativa dolarización del ahorro financiero. Durante el último mes del año

el mercado cambiario presentó menor tensión, las expectativas de variación cambiaria corrigieron a la baja y el Banco Central pudo restituir en el mercado cambiario parte de las divisas vendidas al SPNB en meses previos, lo cual se vio beneficiado por la aprobación de la Ley de Protección a las Finanzas Públicas.

Así, el nivel de RIN alcanzó cerca de \$7.570 millones (equivalente a 12,5% del PIB). En términos de otras métricas, ese acervo equivale a poco más de seis meses de importaciones regulares permitiría atender 2,7 veces el saldo de las obligaciones de corto plazo con el resto del mundo y un retiro de casi 33% del saldo de la liquidez en moneda nacional del sistema financiero. Este nivel de RIN, por tanto, se consideró adecuado para enfrentar choques repentinos sobre los flujos de capital o los términos de intercambio u otros eventos que desencadenen presiones cambiarias excesivas.

El año 2019, sobresale la aprobación de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en diciembre de 2018, la cual llevó a una recuperación en la confianza de los agentes económicos sobre la sostenibilidad de las finanzas públicas. Esa mayor confianza se manifestó en una reducción sistemática de las tasas de interés de los títulos de deuda del Gobierno Central a partir de abril del 2019 (entre 300 y 400 p.b.), para todos los plazos y tanto en moneda nacional como extranjera, que llevó a una disminución en el costo medio de su deuda interna.

Esta restauración de la sostenibilidad fiscal y la mayor confianza hicieron posible que en noviembre pasado el Gobierno colocara, de manera exitosa, USD 1.500 millones en el mercado internacional.

La reforma fiscal también permitió un aumento sostenido en la recaudación tributaria durante el 2019, que se reflejó en una reducción de 0,1 punto porcentual (p.p.) en el déficit primario respecto al año anterior (con datos a noviembre). No obstante, el déficit financiero del Gobierno a noviembre del 2019 (5,9% del PIB) fue superior en 0,4 p.p. al registrado en igual mes del año anterior, debido a que la carga financiera por concepto de la deuda pública todavía es elevada y los rendimientos positivos de la reforma fiscal, en especial por la aplicación de la regla fiscal, se obtendrán gradualmente.

El contexto anterior generó un comportamiento dual en el crecimiento económico con desaceleración en el primer semestre del año y un segundo semestre con signos de una leve recuperación. Lo anterior se refleja en el IMAE a noviembre, que registró un crecimiento interanual ronda de **2,9%**, y muestra con ello, el sexto mes de un leve crecimiento superior al del mismo periodo del año anterior. Este resultado es influido en parte por el efecto base de la huelga de empleados del sector público que se presentó en los últimos 4 meses del 2018.

Otros factores que son favorables al crecimiento corresponden a que la agricultura continúa con el proceso de recuperación iniciado en agosto, mientras que el comercio registró variaciones positivas por primera vez en lo que va del año. Estas industrias se unen a las actividades que impulsan la recuperación económica, entre ellas los servicios de enseñanza y salud, así como la manufactura de regímenes especiales y los servicios empresariales.

La leve mejora de los últimos meses en la actividad económica, aún no se ha manifestado en el empleo. En el tercer trimestre del 2019 el mercado laboral evidenció un deterioro en comparación con igual lapso del año anterior mostrando una tasa de crecimiento de **11,39%**

El nivel general de precios mostró durante el año, relativa estabilidad incluso por debajo del límite inferior de la meta establecida por el BCCR y cerró el 2019 con tendencia a la baja en **1.52%**, este comportamiento de la inflación es coherente con los determinantes macroeconómicos (agregados monetarios y crediticios, brecha del producto y expectativas inflacionarias). En

particular, la brecha negativa del producto y la alta tasa de desempleo sugieren la presencia de fuerzas desinflacionarias. Además, pocas presiones externas.

En este entorno de menor incertidumbre, el mercado cambiario mostró un año con tendencia a la apreciación desde principios de año y con relativa estabilidad hacia el II semestre. Así el tipo de cambio del mercado de monedas extranjeras (Monex) registró al término de diciembre una variación de 1,28% en relación con el fin del semestre anterior, y una tasa de variación interanual de -5,96%. Las fluctuaciones al cierre del año fueron influenciadas más por pago anticipado del FLAR que por otros factores de mercado. Dinámica de menor crecimiento de las importaciones reduce presiones en el mercado cambiario.

Finalmente, los agregados monetarios registraron tasas de crecimiento similares a las de igual lapso del año 2018. El crédito al sector privado creció menos, tanto en comparación con el 2018 como con el primer semestre del 2019. No obstante, la tasa de variación trimestral anualizada del crédito al sector privado evidencia un repunte a partir de julio para operaciones en colones, y menores tasas de caída para las operaciones en moneda extranjera, comportamiento conforme con la mejora observada en los últimos cinco meses en la actividad económica, pero con una incipiente recuperación.

3. Principales riesgos para la economía local e internacional

En este contexto anterior, se atendieron elementos puntuales de riesgo a nivel internacional entre ellos la imposición de barreras comerciales entre Estados Unidos y China principalmente, normalización de la política monetaria posterior a la crisis y su proceso de reversión en 2019, situación sociopolítica de Nicaragua.

En el contexto nacional sobresale el menor crecimiento económico, elevado estrujamiento y déficit fiscal, aumento en la tasa de desempleo, menor crecimiento del crédito y la liquidez, altos niveles de endeudamiento y percepción de los consumidores entre otros

4. Principales cambios en el ordenamiento jurídico que impactan al Conglomerado Financiero Banco Popular.

En cuanto a los cambios en el marco normativo en donde el Conglomerado Financiero Banco Popular desarrolla sus actividades, se presenta a continuación un detalle de los proyectos normativos que han estado en la corriente legislativa y que impactaron al Conglomerado en el periodo 2018 y 2019, a saber:

Expediente	Nombre
	Proyectos de interés aprobados
20.816	REFORMA AL ARTÍCULO 5 DE LA LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS, SOCIEDADES, EMPRESAS AUXILIARES ACADÉMICAS Y TECNOLÓGICAS.
20.929	FORTALECIMIENTO DE MODELOS EFICIENTES DE ASOCIO ENTRE EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO PARA EL DESARROLLO DE OBRA PÚBLICA, MEDIANTE LA REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 1,7,9 Y 14 DE LA LEY GENERAL DE CONCESIONES CON SERVICIOS PÚBLICOS N° 7762.
21.248	RESPONSABILIDAD DE LAS PERSONAS JURÍDICAS SOBRE COHECHOS DOMÉSTICOS, SOBORNO TRANSNACIONAL Y OTROS DELITOS.

21.485	LEY DE MORATORIA PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES RELACIONADAS CON EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA).
21.201	AUTORIZACIÓN EMISIÓN DE TÍTULOS VALORES EN EL MERCADO INTERNACIONAL Y CONTRATACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO.
21.427	TERCER PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO DE LA REPÚBLICA PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO DEL 2019 Y TERCERA MODIFICACIÓN DE LA LEY N° 9632, LEY DE PRESUPUESTO ORDINARIO Y EXTRAORDINARIO DE LA REPÚBLICA PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2019 Y SUS REFORMAS.
21.292	REFORMA A LA LEY NO. 1.644 LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL.
21.475	CUARTA MODIFICACIÓN LEGISLATIVA DE LA LEY NO. 9.632, LEY DE PRESUPUESTO ORDINARIO Y EXTRAORDINARIO DE LA REPÚBLICA PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2019 Y SUS REFORMAS.
19.905	ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 68 BIS AL CÓDIGO MUNICIPAL, LEY NO. 7.794, DE 30 DE ABRIL DE 1998, Y SUS REFORMAS.
21.277	REFORMA AL ARTÍCULO 24 “ASIGNACIONES PRESUPUESTARIAS” DEL CAPÍTULO IV “RESPONSABILIDAD FISCAL DE LA REPÚBLICA” DE LA LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS PÚBLICAS.
21.141	LEY PARA REGULAR EL TELETRABAJO.
	Proyectos de interés discutidos
21.303	LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS AUTORIDADES DE COMPETENCIA DE COSTA RICA.
21.292	REFORMA A LA LEY N° 1644, LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL.
21.293	REFORMA A LA LEY N° 7732, LEY REGULADORA DEL MERCADO DE VALORES DE 17 DE DICIEMBRE DE 1997, LEY N° 3284 CÓDIGO DE COMERCIO DE 30 DE ABRIL DE 1964, LEY N° 8653 LEY REGULADORA DEL MERCADO DE SEGUROS DEL 22 DE JULIO DEL 2008, LEY N° 7558 LEY ORGÁNICA DEL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA DE 3 DE NOVIEMBRE DE 1995, LEY N° 7333 LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DE 5 DE MAYO DE 1993 Y LEY N° 7523 DE RÉGIMEN PRIVADO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS Y REFORMAS DE LA LEY REGULADORA DEL MERCADO DE VALORES Y DEL CÓDIGO DE COMERCIO DE 7 DE JULIO DE 1995.
21.427	TERCER PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO DE LA REPÚBLICA PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO DEL 2019 Y TERCERA MODIFICACIÓN DE LA LEY N° 9632, LEY DE PRESUPUESTO ORDINARIO Y EXTRAORDINARIO DE LA REPÚBLICA PARA EL EJERCICIO ECONÓMICO 2019 Y SUS REFORMAS.
21.201	AUTORIZACIÓN EMISIÓN DE TÍTULOS VALORES EN EL MERCADO INTERNACIONAL Y CONTRATACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO.

21.303	LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS AUTORIDADES DE COMPETENCIA DE COSTA RICA.
21.293	REFORMA A LA LEY N° 7732, LEY REGULADORA DEL MERCADO DE VALORES DE 17 DE DICIEMBRE DE 1997, LEY N° 3284 CÓDIGO DE COMERCIO DE 30 DE ABRIL DE 1964, LEY N° 8653 LEY REGULADORA DEL MERCADO DE SEGUROS DEL 22 DE JULIO DEL 2008, LEY N° 7558 LEY ORGÁNICA DEL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA DE 3 DE NOVIEMBRE DE 1995, LEY N° 7333 LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DE 5 DE MAYO DE 1993 Y LEY N° 7523 DE RÉGIMEN PRIVADO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS Y REFORMAS DE LA LEY REGULADORA DEL MERCADO DE VALORES Y DEL CÓDIGO DE COMERCIO DE 7 DE JULIO DE 1995.
21.355	REFORMAS AL CAPÍTULO IV DE LA LEY ORGÁNICA DEL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA LEY NO. 7.558 Y AL ARTÍCULO 151 DE LA LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL, LEY NO. 1.644.

Entre los proyectos de interés para el Conglomerado, destacan los proyectos que han sido promocionados como parte de una agenda de reactivación económica que han sido convertidos en ley, así como uno concerniente al proceso de ingreso de nuestro país a la OCDE.

- ✓ Se pudo apreciar que dado las circunstancias de acomodo de los meses de mayo y todavía inclusive de junio 2019, no hubo movimiento de expedientes de especial vinculación para el conglomerado, pero sí de especial interés como los concernientes a las finanzas del Estado (Eurobonos) o los referentes al ingreso de nuestro país a la OCDE.
- ✓ Destaca la aprobación del dictamen unánime afirmativo y texto sustitutivo del expediente No 21.292, Reforma a la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, así como la dispensa de trámites que se le aplicará al expediente 21.485, Ley de moratoria para la aplicación de sanciones relacionadas con el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- ✓ La agenda legislativa del mes de junio, declarado por el Presidente de la República como el mes de la reactivación económica, no tuvo un papel sobresaliente en esta línea pese a los dos expedientes concernientes a ella reseñados al inicio de este informe y se espera que en las próximas semanas y meses, se pueda seguir avanzando con prioridad en un listado de iniciativas de reactivación que todavía se encuentran pendientes de aprobación en la Asamblea Legislativa entre las que destacan los expedientes:
 - 21.201, Autorización emisión de títulos valores en el mercado internacional y contratación de líneas de crédito.
 - 21.141, Ley para regular el teletrabajo.
 - 21.177, Ley para determinar las comisiones de intercambio y adquirencia por las transacciones de compra con tarjetas de crédito y débito.
 - 21.182, Reforma de los artículos 136, 142, 144 y 145 del Código de Trabajo para actualizar las jornadas de trabajo excepcionales y resguardar los derechos de las personas trabajadoras.
 - 20.786, Ley de educación y formación técnica dual.
 - 21.049, Ley para brindar seguridad jurídica sobre la huelga y sus procedimientos.
 - 21.097, Ley de declaratoria de servicios públicos esenciales.

- ✓ Aprobación del expediente 21.201, Autorización emisión de títulos valores en el mercado internacional y contratación de líneas de crédito, cuyo monto aprobado de \$ 1.500 millones ha resultado insuficiente como se relató y llevará en el corto, así como mediano plazo a la aprobación de una serie de empréstitos, así como probablemente la emisión de nuevos títulos valor, con el fin de lograr la tan ansiada sostenibilidad fiscal.
- ✓ El peso que las iniciativas ligadas al sector bancario relacionadas con el ingreso de nuestro país a la OCDE están teniendo en la agenda legislativa, prácticamente concentrando todo el apartado de normativa en discusión e inclusive parte de la aprobada como el caso del expediente 21.292, Reforma a la Ley No. 1.644 Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, recientemente aprobado.
- ✓ Existe un gran interés para que las otras iniciativas de la agenda OCDE avancen en los foros de discusión, donde se menciona también el expediente 21.293, Reforma a la Ley N° 7732, Ley reguladora del mercado de valores de 17 de diciembre de 1997, Ley N° 3284 Código de Comercio de 30 de abril de 1964, Ley N° 8653 Ley reguladora del mercado de seguros del 22 de julio del 2008, Ley N° 7558 Ley orgánica del Banco Central de Costa Rica de 3 de noviembre de 1995, Ley N° 7333 Ley orgánica del Poder Judicial de 5 de mayo de 1993 y Ley N° 7523 de régimen privado de pensiones complementarias y reformas de la Ley reguladora del mercado de valores y del código de comercio de 7 de julio de 1995.

En el último seguimiento mensual a diciembre de 2019 de los proyectos de Ley, se detallan también los proyectos de interés actual para el Banco corresponden a:

- ✓ 21.717, Ley de creación del fondo de garantía de depósitos y de mecanismos de resolución.
- ✓ 21.177, Ley para determinar las comisiones de intercambio y adquirencia por las transacciones de compra con tarjetas de crédito y débito.
- ✓ 21.049, Ley para brindar seguridad jurídica sobre la huelga y sus procedimientos.
- ✓ 21.182, Reforma de los artículos 136, 142, 144 y 145 del Código de Trabajo, para actualizar las jornadas de trabajo excepcionales y resguardar los derechos de las personas trabajadoras
- ✓ 21.345, Ley de reforma para la equidad, eficiencia y sostenibilidad de los regímenes de pensiones.
- ✓ 21.665, Entrega anticipada del Fondo de Capitalización Laboral para reactivar la economía.

Además, se presentaron nuevos proyectos los cuales se detallan:

- ✓ 21.738, Ley para el fortalecimiento de la formación profesional para la empleabilidad, la inclusión social y la productividad de cara a la revolución industrial 4.0 y el empleo del futuro (Reforma parcial a la Ley N° 6868 y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Aprendizaje).

- ✓ 21.748, Ley para eliminar abusos en cobros por mora.

Durante el periodo 2018 y 2019 el seguimiento y atención de lo que corresponde a estos proyectos para el Conglomerado, fueron también complementados con una serie de reformas a las normativas vigentes hacia las entidades financieras de las que se hace un breve resumen de los principales y que implicaron cambios significativos, entre los que se destacan:

- ✓ Adicionar el Transitorio XI al Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras, Acuerdo SUGEF 3-06.
- ✓ Reducción del Encaje Mínimo Legal.
- ✓ Reducción tasa de política monetaria.
- ✓ Modificación monto de deudores de Grupo 1.
- ✓ Eliminación del indicador de pérdida esperada del Acuerdo SUGEF 24-00.
- ✓ Operaciones especiales.
- ✓ Directriz arreglos de pago sector agrícola.
- ✓ Revisión calculo CPH.
- ✓ Clasificación del indicador de mora mayor a 90 días por grupos de instituciones, según el enfoque de negocio.

5- Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

AUTOEVALUACIÓN SUGEF 24-00

La aplicación de la Autoevaluación de la Gestión Institucional se realizó según el Plan de Trabajo propuesto para este fin por la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, el cual fue aprobado por la Dirección de Riesgo Corporativo. La metodología establecida en este documento es consistente con la aplicada en las autoevaluaciones de periodos anteriores.

En la Tabla 1 se muestran los resultados obtenidos para cada aspecto evaluado en el 2019, así como el nivel de riesgo asociado y la ponderación respectiva, según la normativa SUGEF 24-00.

Tabla 1
Resultado de la calificación cualitativa de la gestión por aspecto evaluado
Según Acuerdo SUGEF 24-00
Con corte al 31 de julio, 2019

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Aspecto evaluado	Puntaje obtenido	Nivel de riesgo (1)	Ponderación por aspecto	Calificación (2)
Planificación	100,00%	Normal	15%	0,15
Políticas y Procedimientos	97,22%	Normal	15%	0,15
Administración de Personal	100,00%	Normal	10%	0,10
Sistemas de Control	100,00%	Normal	35%	0,35
Sistemas de Información Gerencial	100,00%	Normal	25%	0,25
Calificación final		Normal		1,00

¹ Valor nivel de riesgo:

- 1= Normal
- 2 = Nivel de riesgo 1
- 3 = Nivel de riesgo 2
- 4 = Nivel de riesgo 3

Las calificaciones se obtienen del producto del valor del nivel de riesgo por la ponderación, de manera que la suma de tales productos constituye la calificación cualitativa.

En la siguiente tabla, se muestran los resultados obtenidos para cada aspecto evaluado en los años anteriores 2017 y 2018, en relación con los resultados del 2019, según la normativa SUGEF 24-00.

Tabla 2
Comparativo de resultados Autoevaluaciones SUGEF
Aplicadas en años anteriores y actual

Aspecto evaluado	Puntaje obtenido 2017	Puntaje obtenido 2018	Puntaje obtenido 2019
Planificación	97,50%	90%	100,00%
Políticas y procedimientos	90,00%	90%	97,22%
Administración de personal	95,00%	100%	100,00%
Sistemas de control	90,88%	91.18%	100,00%
Sistemas de información gerencial	92.86%	100%	100,00%
Tecnología de información	-		
Calificación final	1,00	1,00	1,00
Nivel	Normal	Normal	Normal

6- Autoevaluación del Control Interno

De conformidad con las calificaciones obtenidas por cada oficina del Conglomerado Banco Popular, y tomando en consideración las áreas de cada una de las Sociedades Anónimas, se obtuvo una calificación global y final de un **1%**, nivel **Excelente**, según se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 1
Conglomerado Financiero Banco Popular
Resultado General de la Autoevaluación 2019

INFORME FINAL DE GESTIÓN

ENTIDAD	CALIFICACIÓN FINAL	NIVEL DE RIESGO
BANCO POPULAR	1%	Excelente
POPULAR PENSIONES	0%	Excelente
POPULAR SAFI	1%	Excelente
POPULAR SEGUROS	3%	Bueno
POPULAR VALORES	0%	Excelente
CALIFICACIÓN FINAL	1%	Excelente

Los resultados obtenidos por cada Sociedad Anónima, fueron comunicados a cada una de sus Gerencias, a través de un Informe de resultados, remitido mediante los siguientes oficios:

Sociedad Anónima	Oficio de Remisión
Popular Pensiones, S.A	UTEG-0190-2019
Popular Fondos de Inversión, S.A	UTEG-0202-2019
Popular Valores, S.A	UTEG-0203-2019
Popular Seguros, S.A	UTEG-0201-2019

7- Principales Logros en la planificación institucional

Principales logros alcanzados durante mi gestión de conformidad con la planificación del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

I. Informe de evaluación y cierre PECFBPDC 2017-2020, al IV TRIMESTRE 2018



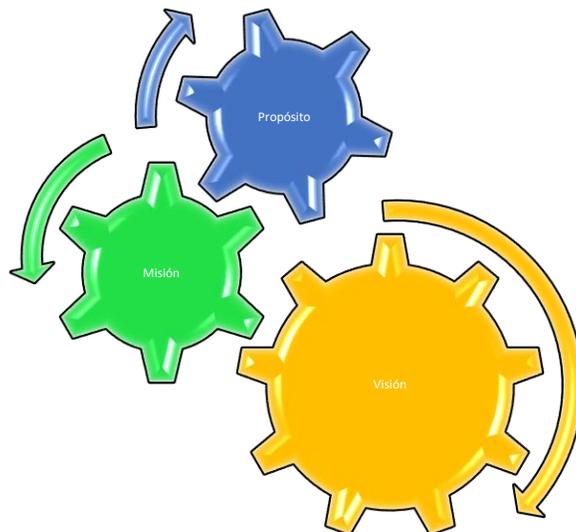
II. Nueva Estrategia para el Banco

Enmarca nuevos objetivos orientados al cliente, al aporte social y ambiental, a la transformación digital, al enfoque financiero y a la gestión del conglomerado.

Mediante acuerdo JDN-5616-Acd-111-2019-Art-6 del 13 de febrero del 2019, la Junta Directiva Nacional conoce y aprueba la presentación realizada por la Administración de la Estrategia Global 2019-2023, siendo el documento base para desarrollar las estrategias y acciones particulares en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como de las Sociedades Anónimas; siendo un punto de partida para enfocarse en lo que será la instrumentalización de la estrategia a través del Modelo de Gestión y los planes de acción.

Los elementos filosóficos de la Estrategia Global 2019-2023, son los siguientes:

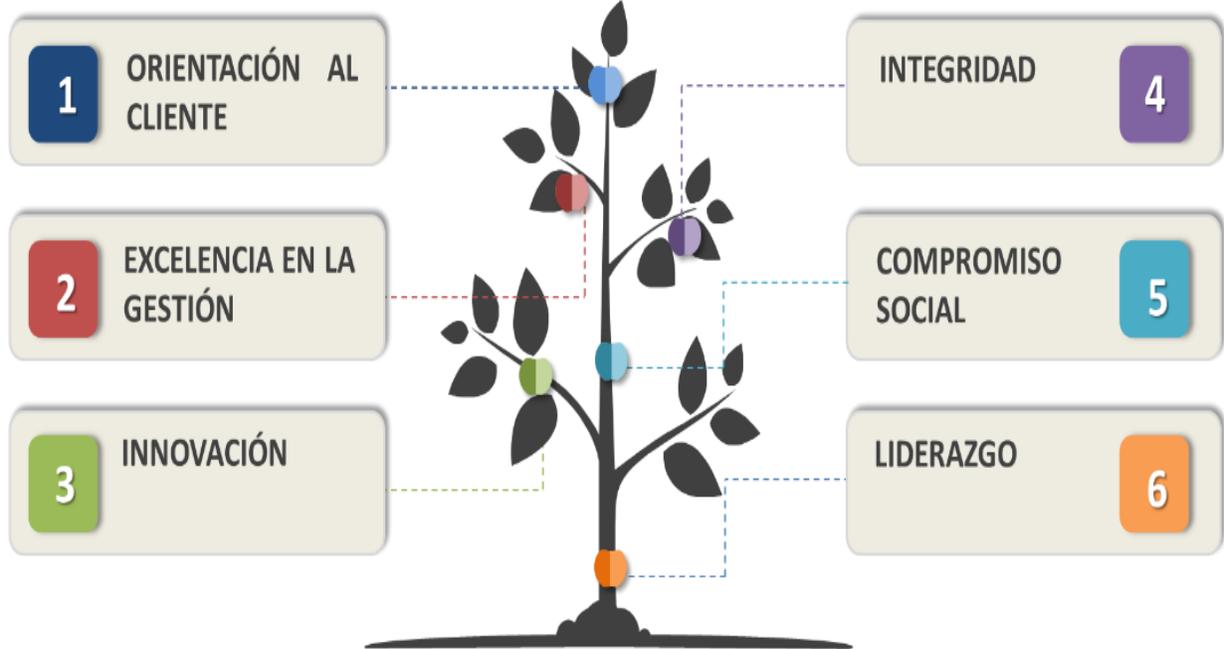
Propósito Estratégico: Fomentamos el BIENESTAR económico-financiero, social y ambiental para nuestros CLIENTES y demás habitantes del país, mediante el acceso a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades y expectativas.



Misión: Somos un Conglomerado Financiero que ofrece productos y servicios accesibles, innovadores; fomenta el ahorro, la inversión y la protección de la población trabajadora y demás habitantes del país en procura de su bienestar económico-financiero, social y ambiental.

Visión: Destacarnos en la sociedad costarricense como el Conglomerado Financiero que contribuye, con su modelo de negocios, al bienestar económico-financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país.

Valores estratégicos:



Objetivos Estratégicos



Generar en los **Cientes**, una experiencia alineada con las mejores prácticas de la industria; para satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas.

Consolidar un adecuado esquema de **Gobernanza y Gestión del Conglomerado** Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.





3

Lograr la **Rentabilización financiera y la creación de Valor Social y Ambiental**, sostenible en el tiempo; impulsada por un Modelo de Gestión con visión integral de la estrategia.

Desarrollar una cultura de **Transformación Digital** en el Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, a través de la **Innovación** y la Tecnología, que basada en la gestión del dato logre la construcción de productos y servicios que incrementen el valor para el cliente.



4

En síntesis, la Estrategia Global del CFBPDC se define como la ruta estratégica a seguir en respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés, cuya gestión se centra en el cliente, de manera integral en el Conglomerado, sin dejar de ser rentables y sostenibles en el tiempo, privilegiando el valor de su operación para generar valor en lo social y lo ambiental.

En este sentido, se establece la siguiente propuesta de valor:

Brindar una oferta de productos y servicios fácil y conveniente, que ofrezca el acceso a los servicios en todo momento, desde cualquier lugar y por el medio que el cliente elija ya sea digitalmente o por interacción humana.

El Cuadro de Mando Integral proporciona un marco que permite describir, comunicar y medir la estrategia de una forma coherente y clara, sobre la forma en que la organización crea valor hacia los segmentos que atiende y la gestión eficiente y efectiva para alcanzar los objetivos.

Los objetivos del Cuadro de Mando Integral apuntan finalmente a concretar la visión y misión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal contenida en la Estrategia Global del Conglomerado; en cumplimiento de su propósito.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL 2019-2023 – Principales Logros a Nov. 2019

Objetivo 1 Experiencia del cliente.

1.1. Experiencia del Cliente

- % Satisfacción cliente:
2019-2023: $\geq 90\%$ - $\geq 95\%$
- % Percepción imagen:
2019-2023: Conversión de tenencia a banco principal: Crecer en 1.p.p. en principalidad por año (28.000 clientes primer año)



- La empresa Cid Gallup entregó el estudio base de satisfacción del cliente, en el cual se mide además el índice de fidelidad (NPS: net promotor score).

1.2 Procesos Claves

- Nivel de capacidad de los procesos:
2020-2023: Incrementar 1 nivel de capacidad (Lean)
2021-2023: Eficientizar nivel 3 de capacidad (Six Sigma)



- Se presentó la propuesta de priorización para aplicar la herramienta Lean en 6 procesos, de los 19 previstos para el 2023.

1.3 Transformación Cultural

- Estudio de cultura:
2019-2023: Clara fortaleza



- La empresa Korn Ferry entregó el Diagnóstico de Cultura Organizacional del CFBPDC que se encuentra en valoración de la Administración; compara la cultura actual con la cultura deseada.

1.4. Relación con el Cliente

- Productos y Serv. por cliente (6R):
 ≥ 4 productos - servicios en promedio por cliente según segmento Empresas, OS, Instituciones y Personas



- Realización de campañas de reactivación de clientes.
- Capacitación herramientas Power BI a las Bancas.
- Lanzamiento de productos nuevos en 2019, como BP Salario, Puntos BP, Conexión BP, mejoras App, otros.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL 2019-2023 – Principales Logros a Nov. 2019

Objetivo 2 Gobernanza y gestión de Conglomerado.

2.1 Gobernanza

- Resultado autoevaluación Gobierno Corporativo:
2019-2023: Índice de Gobernanza de Regular a Sobresaliente



- Aprobación del Plan de Acción Gestión de la Gobernanza en el CFBPDC en la sesión JDN-5693 del 04 de diciembre de 2019.

2.2 Control Interno, Riesgo y Cumplimiento

2019-2023: Resultado Autoevaluación Sist. Control Interno $\geq 90\%$ en cada año.
2019-2023: Resultado cumplimiento apetito y perfil de riesgo: Tramo aprobado por la JDN para cada año
2019-2023: Resultado Autoevaluación cumplimiento Normativo: $\geq 95\%$; para cada año

2.3 Gestión Estratégica

- Nivel de conocimiento y motivación para el logro de la estrategia global:
95% de efectividad de la estrategia comunicación.



- Esfuerzos de comunicación interna en temas relacionados con la Estrategia Global 2019-2023, que incluye: giras a las oficinas comerciales, reuniones de jefaturas, comunicaciones al personal, entre otros.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL 2019-2023 – Principales Logros a Nov. 2019

Objetivo 3 Rentabilización financiera y la creación de Valor Social y Ambiental.

3.1. Rentabilización

- ROE:
≥ 4,47% a 6,26%

3.2. Ingresos por Servicios

- Ingr. Serv./Gto. Adm.:
de 21,52% a ≥ 35,62%

3.3. Ajuste Estructural Cartera Activa y Pasiva

- Margen ajustado riesgo:
De 4,46% a ≥5,04%

3.4. Valor Social

-Modelo Valor Social:
Percep. Baja, Media, Alta
Banca Integr. Comunitaria

3.5. Valor Ambiental

- Modelo Valor Ambiental:
Bandera Azul 11-101, PGAI-Excelencia,
Colocación PND 98.640M

Utilidad Neta

- Nov. 2019: 31,466 millones de colones
- Nov. 2018: 17,592 millones de colones
- Tercer lugar del SBN

Rentabilidad sobre el patrimonio

- Nov. 2019: 5,45%
- Nov. 2018: 4,06%

Gasto administrativo / Utilidad Operacional Bruta

- Nov. 2019: 62,69%
- Nov. 2018: 67,64%

Calificación general SUGEF

- Nov. 2019: Normal
- Nov. 2019: Normal



- Avance importante con PRODECO amparado en la Ley 3859 y apoyado por DINADECO
- Mediante Decreto Ejecutivo se declaró de interés público el Modelo para el Desarrollo Comunitario, siendo liderada la BIC por el BPDC.

- Se presentó el Programa de Gestión Ambiental Institucional al MINAE.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL 2019-2023 – Principales Logros a Nov. 2019

Objetivo 4 Transformación digital e innovación.

4.1. Mejora Tecnología Actual orientada al Cliente

- Implementación iniciativas de negocios:
100% de atención de las iniciativas acordadas entre TI y el Negocio

4.2. Transformación Digital

- Implementación Programa Transformación Digital:
2019: Aprobación productos mínimos viables presentados por las células.
2020-2023: Implementación.

4.3 Estrategia de Innovación

- Creación de ventajas competitivas:
2019: Aprobación productos mínimos viables presentados por las células.
2020-2023: Implementación.



- Se implementaron 13 servicios resolutivos en los canales de Whatsapp, Popular en Línea, redes sociales y chat.
- Nuevas funcionalidades en producción: SINPE 1 y 2, Vale Popular, Sincronización cuentas favoritas, IBAN, movimientos en línea / Reportes, tiquete virtual Banca Móvil, mejoras BP Promociones, entre otros.
- Se actualizó y priorizó la cartera de proyectos vigente.
- La administración trabajó en una propuesta Plan Estratégico de TI 2020-2024 alineado a la Estrategia Global 2019-2023 que será elevado a la JDN próximamente.

Programa Transformación Digital

- Se presentaron las propuestas de los productos mínimos viables elaborados por las células constituidas.
- La Administración está trabajando en la definición de los elementos de organización para la implementación del programa.
- Se han realizado actividades de alto nivel para profundizar en el entendimiento del tema.
- La Administración se encuentra actualizando la estrategia de innovación a partir de estos insumos.

III. Nuevo Modelo de Negocios

Alineado a la nueva estrategia del Banco, se direcciona la atención de necesidades de la sociedad costarricense actuales y venideras. Promete posicionar al conglomerado como una entidad accesible, moderna, atenta y disponible en todo momento y lugar para el cliente.

El presente documento, se origina a partir de la nueva Estrategia Global del CFBPDC, la cual incorpora elementos que determinan la necesidad de contar con un nuevo Modelo que defina la forma en que desea desarrollar sus negocios y una línea clara de cómo gestionarlos.

En dicha labor, fue necesario analizar líneas de negocio mundialmente utilizadas, experiencias implementadas en la organización y una serie de diagnósticos internos y externos de donde se obtuvo información suficiente que proveyó insumos y permitió la construcción del mismo.

Una de las principales referencias corresponde al Modelo Canvas, extraído del libro Business Model Generation del autor Alexander Osterwalder², del cual se obtuvieron elementos trascendentales para definir en este documento la línea que requiere el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC) para definir y gestionar negocios que se adecúen a las nuevas generaciones.

En los últimos años, al CFBPDC se le ha dificultado reaccionar oportuna y eficientemente a la demanda tecnológica del mercado, por lo que el dinamismo, la flexibilidad y la disrupción, corresponden a características que deben prevalecer en su gestión a fin de revertir la situación descrita, la cual tiene un efecto importante en sus resultados financieros.

Uno de los elementos claves de este trabajo, corresponde a que su contenido, se originó del criterio experto de más de 230 representantes de toda la organización, los cuales, con esmero y compromiso, construyeron el Modelo Gestión de Negocios del CFBPDC, que regirá su rumbo durante los próximos cinco años.

Definir las acciones que el CFBPDC desarrollará en los próximos cinco años, a fin cumplir con sus objetivos estratégicos, mediante una oferta integral competitiva e innovadora que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes y que a su vez le permita destacarse por su contribución al desarrollo del país.

Una vez aprobada la Estrategia Global 2019-2023, es necesario complementar su comprensión e instrumentalización a través del Modelo Gestión de Negocios y los Planes de Acción; de manera que es necesario hacer referencia a ambos procesos.

El Modelo de Gestión de Negocios se constituye en el segundo producto estratégico en importancia, donde se define la forma en que se desarrollan y gestionan los negocios; con el fin último de generar valor al cliente y materializar los logros de la Estrategia Global.

Este modelo busca atender las demandas de la sociedad costarricense, mediante la promesa de un Conglomerado accesible, moderno, atento y disponible en todo momento y lugar para el cliente.

² Teórico del marketing y modelos de negocios, emprendedor Bancario, Autor de varios libros, conferencista, investigador, director de formación, consultor, asesor de las multinacionales más importantes del mundo, entre las cuales destacan 3M, Ericsson, IBM, Telenor, Deloitte, Capgemini y Lógica, precursor de Arvetica, una consultoría Suiza orientada al asesoramiento de la banca y desarrollo empresarial.

El Modelo de Gestión de Negocios muestra un desarrollo basado en una adaptación del Modelo CANVAS al Banco, considerando elementos de enfoque de Conglomerado en su primera versión; lo cual sugiere que este modelo deberá evolucionar hasta alcanzar un enfoque integral donde se visualicen todos los negocios de las Unidades Estratégicas de Negocios del CFBPDC.

El enfoque del Modelo de Gestión de Negocios se considera los siguientes componentes:

- a. Segmentación
- b. Relación con los clientes y reputación deseada
- c. Propuesta de valor
- d. Canales
- e. Aliados clave
- f. Recursos clave
- g. Incremento de ingresos
- h. Gestión del gasto
- i. Tendencias clave
- j. Actividades clave

Asimismo, se desprende del Modelo de Gestión de Negocios la orientación estratégica que los planes de acción derivados, deben contener en su alcance y sirve de guía para su formulación y contribución al logro de los resultados planteados en la Estrategia Global 2019-2023.

El Modelo de Gestión de Negocios contempla tanto la rentabilidad financiera como la rentabilidad social y ambiental, constituyéndose este ejercicio en el eje social fundamental de la función del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y destacando la Institución como elemento diferenciador e integral del negocio bancario en tanto establece claramente que los beneficios de este modelo están dirigidos a los clientes que constituye el accionista final. De esta manera, se posiciona al Banco como un activo de los más importantes que tiene la sociedad costarricense.

Una vez analizados los elementos planteados en la propuesta del Modelo Gestión de Negocios a la luz de las consideraciones anteriores, la JDN acuerda en la sesión N°5635 del 29 de abril de 2019, lo siguiente:

- "1. Dar por recibido y aprobado el Modelo de Gestión de Negocios como instrumento que permita la construcción y desarrollo de los planes, acciones y alcances necesarios para ejecutar la Estrategia Global.**
- 2. Instruir y autorizar a la Administración para que con base en el Modelo de Gestión de Negocios proceda a la construcción de los planes de acción que permitan su ejecución, así como la formulación de PAO, Presupuesto y los instrumentos del Sistema de Evaluación del Desempeño".**

IV. Nuevos Planes de Acción

Se desarrollan nuevos planes de acción, orientados a la implementación de la estrategia y Modelo Gestión de Negocios, así como a la solución de problemas estructurales históricos de costos de captación, costos administrativos, generación de ingresos por servicios, procesos internos, tecnología, experiencia del cliente, entre otros.

Los Planes de Acción constituyen el enlace fundamental para instrumentalizar la estrategia, es decir, visualizan la relación causa-efecto que permite desde la gestión de los insumos, procesos y productos; la materialización del logro de los resultados de efectos e impactos planteados en la Estrategia Global 2019-2023.

Actualmente, la Administración se encuentra en la etapa final de formulación y validación de un conjunto de Planes de Acción que tienen como propósito hacer una realidad la implementación de la Estrategia Global y el Modelo Gestión de Negocios.

El proceso tiene como fortaleza la realización de ejercicios minuciosos para la comprensión de la situación actual y la definición del problema a resolver, mediante un proceso de conformación de equipos multidisciplinarios que fomentan la participación activa y profesional que permiten visualizar, para cada plan de acción, la situación futura deseada y los elementos de gestión necesarios para materializar los resultados.

A diferencia de ejercicios anteriores, se migra de planes centrados en la función y responsabilidad de dependencias organizacionales; a planes de acción que atienden los elementos de gestión para lograr los indicadores de resultados planteados en el Cuadro de Mando Integral, para lo cual se han definido los siguientes:

1. Plan de Acción Gestión de la Experiencia del Cliente
2. Plan de Acción Gestión del Activo
3. Plan de Acción Gestión del Pasivo
4. Plan de Acción Ingresos por Servicios
5. Plan de Acción Gestión del Gasto y estimaciones
6. Plan de Acción Transformación Red Comercial
7. Plan de Acción Procesos y Estructura
8. Plan de Acción Gestión del Valor Ambiental
9. Plan de Acción Gestión del Valor Social
10. Plan de Acción Digitalización y Tecnología
11. Plan de Acción Gestión del Cambio y Recurso Humano
12. Plan de Acción Gestión de la Reputación
13. Plan de Acción Gobernanza del Conglomerado

Una vez finalizados y validados los Planes de Acción anteriores por parte de la Administración, fueron sometidos a la aprobación de las siguientes instancias de Gobierno Corporativo correspondientes.

Aprobados en:

- Sesión 13 de Comité Gerencial del 28-Ago- 2019.
- Sesión 1 del Consejo de Sostenibilidad Corporativo del 29-Ago-2019.
- Sesión 22 del Comité de Activos y Pasivos del 29-Ago-2019.
- Sesión 5693 de la Junta Directiva Nacional del 04-Dic-2019.

La Gerencia General Corporativa mediante la División de Planificación Estratégica, se encuentran elaborando el informe de evaluación y resultados de los logros alcanzados al 2019 sobre, la ejecución de la Estrategia Global 2019-2023, para ser presentada a la Junta Directiva Nacional durante el mes de marzo del 2020.

8- Proyectos más relevantes, finalizados y pendientes

De manera seguida se muestra el detalle de los Proyectos e iniciativas finalizados y pendientes de su finalización en el periodo de gestión:

Proyectos Finalizados

Nombre del Proyecto	Descripción	Fecha Final
Proyecto de control de acceso a la red (NAC)	Tiene como objetivo general adquirir e implementar una solución de control de acceso a la red para asegurar los puertos y conexiones a la red del dominio corporativo de accesos no autorizados.	2019

Proyectos pendientes

Nombre del Proyecto o Iniciativa	Descripción	Fecha Final
INI 20 Adquirir servicio y/o herramientas para la prevención de fraude electrónico.	Proteger los sistemas de información contra la ciberdelincuencia que atente contra los clientes y la imagen corporativa del Conglomerado permitiendo identificar preventivamente intentos de fraude electrónico.	2021
Solución para la Gestión y Gobierno de Notificaciones (GGN).	Adquirir una Solución Integral de Notificaciones que sea capaz de integrarse con sistemas internos del Banco a través de los servicios del Middleware Institucional (Capa de traducción oculta entre los sistemas del banco y el software que se ejecuta en él.)	2019*
Solución Integral de Crédito.	Adquirir una solución integral de crédito alineada a la plataforma del sistema T24 y que interactúe con el resto de los aplicativos con que cuenta la institución, lo cual permita reaccionar más rápidamente a los cambios del mercado.	2020
Solución Integral de Cobranza.	Adquisición de una solución tecnológica integral de cobranza, que permita automatizar y administrar las diferentes etapas de los procesos de cobro de operaciones de crédito en estado moroso o cobro judicial.	2020
Inteligencia de Negocios BI	Contar con una herramienta empresarial analítica, predictiva y visual, basándose en la administración centralizada de datos de los clientes del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, el cual deberá contar con una Federación- Calidad- Gobierno de datos.	2020

Nombre del Proyecto o Iniciativa	Descripción	Fecha Final
Corresponsales No Bancarios II.	Mejorar la experiencia al cliente, promoviendo ampliar la gama de servicios financieros y puntos de servicios por medio de los Corresponsales No Bancarios, a través de nuevas figuras de conectividad por medio de la contratación de Personas Físicas, Detallistas, Organizaciones de la Economía Social Solidaria y Cadenas, que actúen en nombre del Banco Popular.	2020
SICVECA (Sistema Captura, Verificación y Carga de Datos).	Adquirir una solución tecnológica que permita efectuar la carga de los archivos para las diferentes Clases de Datos de SICVECA y al Ministerio de Hacienda para atender el suministro de información dispuesto por las normativas FATCA y el Estándar Común de Reporte (CRS, por sus siglas en inglés) que efectúe el procesamiento, aplique las validaciones definidas por SUGEF para cada bloque de información y para el Ministerio de Hacienda, identifique los registros inconsistentes para proceder con las correcciones a los mismos y genere los archivos en el formato de xml's o el que corresponda, para ser remitidos a las autoridades competentes.	2020
Conciliación Liquidación y Contracargos (CLC).	Adquirir e implementar un software para administrar la conciliación, liquidación y contra cargo de las transacciones realizadas por los tarjetahabientes de débito VISA y débito marca propia en los puntos de venta.	2020
Sistema Integral Gestión de Riesgo de Crédito.	Adquisición de un Sistema Integral para la gestión del Riesgo de Crédito, que permita a la institución automatizar el análisis de la información al contar con bases de datos integradas y con modelos basados en la normativa nacional e internacional para la gestión de riesgo de crédito.	2020
Adquirencia Bancaria en Comercios (PAB).	Lograr el desarrollo de una nueva plataforma para la Adquirencia Bancaria en comercios del Banco Popular, la cual logre impulsar el uso, posicionamiento y colocación de las Tarjetas del Banco Popular en todos los comercios participantes de la Red y con ello poder ofrecer Interoperabilidad, Conveniencia y Confiabilidad a todos los Socios Comerciales.	2019**

*La institución está valorando la alternativa de atender la necesidad de una manera distinta.

**En el periodo 2019 se finaliza la I Etapa y se está planificando en el periodo 2020 la II Etapa.

Portafolio de proyectos e iniciativas

Los proyectos e iniciativas antes descritos se clasifican a continuación según su categorización dentro del Portafolio administrado.

LISTA DE PROYECTOS SEGÚN CLASIFICACIÓN

ALCANCE CONGLOMERAL	ALCANCE SOLO BANCO
1. SICVECA	1. INI 20 Adquirir servicio y/o herramientas para la prevención de fraude electrónico. **
	2. Proyecto Inteligencia de Negocios BI
	3. Solución Integral de Cobranza.***
	4. Solución Integral de Crédito.
	5. Solución de Gestión y Gobierno de Notificaciones.***
	6. Adquirencia Bancaria en Comercios (PAB).**
	7. Proyecto Conciliación, Liquidación y Contracargos (CLC).
	8. Corresponsales No Bancarios.
	9. Proyecto Sistema Integral Gestión de Riesgo de Crédito.
TOTAL: 10	

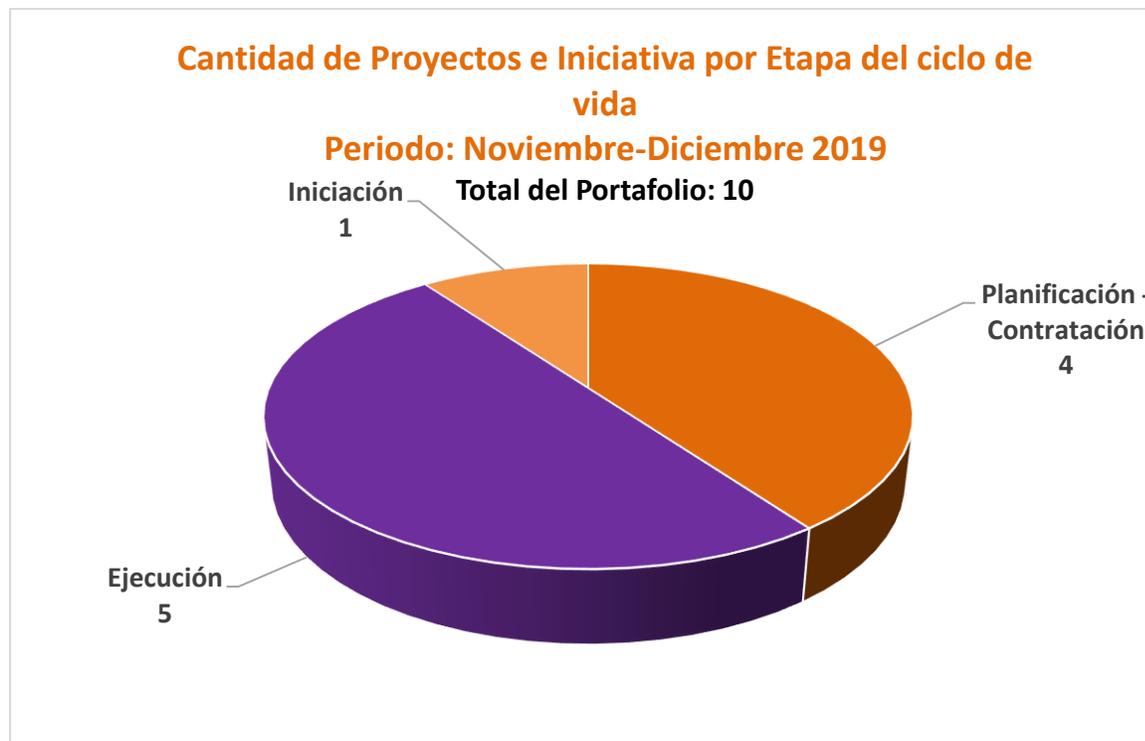
Categorías:

- **Proyectos del Conglomerado:** Son todos los proyectos que canalizan un requerimiento del Conglomerado, que han sido establecidas como prioritarios y que están contempladas dentro de la Estrategia Global vigente del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal (PECFBPD). Tienen relación directa entre el Banco y al menos una sociedad del Conglomerado.
- **Proyectos del Banco:** Son todos los proyectos que canalizan un requerimiento del Banco o de alguna de las sociedades del Conglomerado, además que han sido establecidos como prioritarios y que están contempladas dentro de la Estrategia Global vigente del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal.
- **** Corresponde a Iniciativa:** las iniciativas se categorizan como un requerimiento similar a un proyecto, pero a menor escala respecto a tiempo, costo, impacto y cantidad de personal.
- *****Estos Proyectos se encuentran en transición de Proyecto a Iniciativa, para este reporte todavía se toman como proyectos.**

El portafolio de proyectos e iniciativas tecnológicas del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal está conformado por 8 proyectos y 2 iniciativas (para un total de 10), los cuales se encuentran en alguna las siguientes etapas del ciclo de vida del proyecto e iniciativa:



De acuerdo a la figura anterior correspondiente al ciclo de vida, el siguiente gráfico muestra la cantidad de proyectos e iniciativa, de acuerdo a su etapa:



Fuente: DOCAP

En la siguiente tabla se presenta el portafolio de los proyectos e iniciativas activas, según la etapa:

Portafolio de Proyectos / Iniciativas			
Nombre del Proyecto	Proyecto / Iniciativa	Etapa	
1	INI 20 Adquirir servicio y/o herramientas para la prevención de fraude electrónico	Iniciativa	Iniciación
2	Solución para la Gestión y Gobierno de Notificaciones (GGN).	Proyecto	Planificación-Contratación
3	Solución Integral de Crédito.	Proyecto	Planificación-Contratación
4	Solución Integral de Cobranza.	Proyecto	Planificación-Contratación
5	Inteligencia de Negocios BI	Proyecto	Planificación-Contratación

6	Corresponsales No Bancarios II.	Proyecto	Ejecución
7	SICVECA.	Proyecto	Ejecución
8	Conciliación Liquidación y Contracargos (CLC).	Proyecto	Ejecución
9	Sistema Integral Gestión de Riesgo de Crédito.	Proyecto	Ejecución
10	Adquirencia Bancaria en Comercios (PAB).	Iniciativa	Ejecución

Portafolio de Casos de Negocio

Adicional a los proyectos e iniciativas, se están desarrollando los siguientes casos de negocio (requerimiento formal que se podría convertir en un proyecto o iniciativa), según el estado:

I Parte de Caso de negocio

1. Programa MasterCard.
2. INI 22 Adquirir Herramienta y/o servicio para parchar sistemas de información de forma virtual (virtual patching)

II Parte de caso de negocio

3. INI14 Proteger los sistemas en línea ante ataques de denegación de servicios (DDoS)
4. Casos de transformación Digital
 1. Estructura de Datos
 2. NeoBank
 3. SmartBank
 4. MarketPlace
 5. Crowdfunding

Administración de Recursos Financieros.

9- Aspectos relevantes resultados financieros año 2019

Datos relevantes sobre utilidad del 2019.

- ✓ Aumento de utilidad neta del 55.60% con respecto al año 2018
- ✓ Mayor utilidad de intermediación financiera por ¢7.966 millones, producto de generación de ganancias de capital por optimización del Portafolio de Inversiones y una disminución del costo financiero por recomposición de la estructura de financiamiento.
- ✓ Mayor utilidad de las Sociedades por ¢5.611 millones, lo cual se debe a una mejora sustancial en la gestión de recursos propios de las subsidiarias y además en el crecimiento de la gestión de liquidez por parte de la SAFI.

- ✓ Menor impacto en gasto por estimaciones de Bienes Adjudicados por un monto de ₡1.771 millones. Lo cual se debe a mejoras en los procesos de venta de bienes y a una mejora en la recuperación de bienes en dación de pago.
- ✓ Control de las estimaciones crediticias, aumento neto de ₡1.848 millones (5%).
- ✓ Control del costo administrativo, aumento del 2.37%. Sensibilizado sin provisión por movilidad – migración laboral el incremento es de 0.60%. Dicha variable ha sido crítica para obtener los resultados del 2019.
- ✓ Mayor gasto de impuestos y participaciones sobre la utilidad por ₡2.730 millones.

BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL		CIFRAS RELEVANTES 2019 - 2018	
 RESULTADOS	 RATIOS DE RENTABILIDAD		
ROE Rentabilidad a Patrimonio	Indicador de Eficiencia Gastos Admón a UOB	ROA Rentabilidad a Activo	
2018 3.30%	2018 69.57%	2018 0.66%	
2019 5.12%	2019 64.08%	2019 1.03%	
Suficiencia Patrimonial	Cobertura Ing. por Servicios a Gastos	Utilidad neta	
2018 17.95%	2018 19.04%	2018 21,405 mill.	
2019 16.48%	2019 19.46%	2019 33,102 mill.	
Patrimonio			
2018 684,809 mill.			
2019 715,243 mill.			

Indicadores Financieros.

Se destaca el aumento en la rentabilidad patrimonial producto de un mayor nivel de utilidades con respecto al año 2018.

El indicador de eficiencia se mejora significativamente por el aumento en la Utilidad Operacional Bruta del 11.15% y un aumento controlado de los gastos de administración del 2.37%.

La rentabilidad sobre el activo se mejora con respecto al año 2018 por el mayor nivel de utilidades y por un crecimiento relativamente bajo del activo por orden del 0.16% , producto de la contracción

INFORME FINAL DE GESTIÓN

de la colocación de crédito a nivel del SBNAC. Se destacan algunos aspectos positivos en la gestión de Balance:

- ✓ Optimización de la liquidez institucional y del indicador del calce de plazos.
- ✓ Gestión del Portafolio de Inversiones
- ✓ Recomposición de la cartera pasiva, disminución de las captaciones institucionales de alto costo financiero.
- ✓ Gestión positiva en el manejo de los Bienes Adjudicados, mayor nivel de venta de bienes.

La Suficiencia Patrimonial se mantiene en un nivel alto con respecto al límite normativo y al promedio de la industria bancaria, lo cual confirma la solidez patrimonial del Banco y su potencial de crecimiento para los próximos años.

La cobertura de ingresos por servicios a gastos de administración mejoró por el resultado obtenido al cierre del año 2019, en generación de comisiones por servicios y control de los gastos de administración. Para el año 2020 se espera obtener mejores resultados por la implementación de nuevos servicios como adquirencia y otros según en el Plan Táctico de Ingresos por Servicios.

A nivel de ranking patrimonial del Sistema Bancario Nacional, el Banco Popular se ubica en la posición N°1, lo cual refleja su solidez patrimonial.

Sistema Bancario Nacional
Patrimonio
(En millones de colones)

P1	P2	Banco	dic-17	dic-18	dic-19	Variaciones	
						dic17-dic18	dic18 - dic19
1	1	B.P.D.C	649.296	684.809	715.243	5,47%	4,44%
3	3	BCR	514.232	562.595	564.853	9,41%	0,40%
15	15	BCAC	40.279	0	0	-100,00%	#DIV/0!
2	2	BNCR	624.235	647.355	691.938	3,70%	6,89%
11	11	Banco Lafise	35.796	34.411	38.508	-3,87%	11,91%
10	10	Banco Improsa	34.659	37.891	41.841	9,32%	10,43%
13	13	Prival Bank	22.294	23.928	24.835	7,33%	3,79%
6	6	Banco Davivienda Costa Rica	140.168	156.649	176.403	11,76%	12,61%
7	7	Banco Promérica de Costa Rica	65.240	74.822	76.993	14,69%	2,90%
4	4	BAC San José	380.614	400.868	439.102	5,32%	9,54%
8	8	Banco BCT	42.849	47.190	48.673	10,13%	3,14%
14	14	Banco Cathay de Costa Rica	15.138	15.939	16.725	5,29%	4,93%
9	9	Banco CMB Costa Rica	28.206	42.242	46.956	49,76%	11,16%
5	5	Scotiabank de Costa Rica	225.885	254.094	262.099	12,49%	3,15%
12	12	Banco General Costa Rica	27.272	29.059	31.009	6,55%	6,71%
		TOTAL ESTAT.	1.178.746	1.209.951	1.256.791	2,65%	3,87%
		TOTAL PRIVADOS	1.018.121	1.117.094	1.203.145	9,72%	7,70%
		TOTAL SISTEMA BANCARIO	2.846.163	3.011.853	3.175.179	5,82%	5,42%
		TOTAL SISTEMA BANCARIO SIN BP	2.196.867	2.327.044	2.459.935	5,93%	5,71%

Nota: P1 posición en DICIEMBRE 2018 y P2 posición en DICIEMBRE 2019.

En el siguiente cuadro se detalla el activo para cada uno de los bancos integrantes del Sistema Bancario Nacional al 31 de diciembre del 2019, destacándose que el Banco Popular se ubica en la posición No. 4 en cuanto a cuantía de activos, representando un 13.12% del total de activos del Sistema Bancario a diciembre del 2019. El banco que presenta el monto más alto con relación a este concepto para todos los periodos es el Banco Nacional.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sistema Bancario Nacional
Activo total
(En millones de colones)

P1	P2	Banco	dic-17	dic-18	dic-19	Variaciones	
						dic17-dic18	dic18 - dic19
4	4	B.P.D.C	3.419.925	3.530.658	3.536.479	3,24%	0,16%
2	2	BCR	5.091.557	5.010.347	5.000.826	-1,59%	-0,19%
15	15	BCAC	188.118	0	0	-100,00%	#DIV/0!
1	1	BNCR	7.087.429	6.994.435	7.154.758	-1,31%	2,29%
8	8	Banco Lafise	478.955	503.453	532.030	5,12%	5,68%
9	11	Banco Improsa	443.985	431.561	378.913	-2,80%	-12,20%
14	14	Prival Bank	161.827	160.405	145.378	-0,88%	-9,37%
6	6	Banco Davivienda Costa Rica	1.740.228	1.910.911	1.895.151	9,81%	-0,82%
7	7	Banco Promérica de Costa Rica	951.651	1.154.690	1.178.272	21,34%	2,04%
3	3	BAC San José	3.364.453	3.828.408	3.677.448	13,79%	-3,94%
11	10	Banco BCT	346.472	375.479	396.405	8,37%	5,57%
13	13	Banco Cathay de Costa Rica	199.045	195.128	198.444	-1,97%	1,70%
15	9	Banco CMB Costa Rica	310.346	384.314	413.443	23,83%	7,58%
5	5	Scotiabank de Costa Rica	2.079.926	2.288.957	2.147.244	10,05%	-6,19%
12	12	Banco General Costa Rica	317.002	347.069	302.930	9,48%	-12,72%
		TOTAL ESTAT.	12.367.104	12.004.783	12.155.584	-2,93%	1,26%
		TOTAL PRIVADOS	10.393.891	11.580.376	11.265.657	11,42%	-2,72%
		TOTAL SISTEMA BANCARIO	26.180.920	27.115.817	26.957.720	3,57%	-0,58%
		TOTAL SISTEMA BANCARIO SIN BP	22.760.995	23.585.159	23.421.241	3,62%	-0,70%

Nota: P1 posición en DICIEMBRE 2018 y P2 posición en DICIEMBRE 2019.

Con relación al cumplimiento del PAO 2019 de la utilidad neta, se muestra seguidamente que todas las sociedades cumplieron satisfactoriamente con las metas establecidas para el mes de diciembre del 2019.

RESULTADOS DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS

Acumulado de cada año
(En millones de colones)

	dic-18	dic-19	Variac. Abs.	Variac.%
Pop. Valores	978	4.986	4.007	409,59%
Pop. Pension	2.112	3.358	1.246	59,02%
Pop. SAFI	972	1.200	229	23,54%
Pop. Seguros	1.482	1.610	128	8,65%
Total	5.544	11.154	5.611	101,21%

SOCIEDADES ANÓNIMAS

Cumplimiento del PAO en utilidad neta
(En millones de colones)

	dic-19	PAO dic-2019	% Cump.Meta
Pop. Valores	4.986	2.965	168,13%
Pop. Pension	3.358	2.096	160,23%
Pop. SAFI	1.200	892	134,61%
Pop. Seguros	1.610	1.216	132,45%
Total	11.154	7.169	155,60%

10- Sugerencias

- Buscar dentro de las sanas prácticas, atender lo recomendado por la Auditoría Interna en tema varios que corresponden a la Junta Directiva Nacional.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Atender lo recomendado por la SUGEF en su último informe, especialmente en temas de gobernanza.
- Buscar la pronta solución en temas de TI y proyectos de mejora en los procesos del Banco.
- Mayor control y supervisión sobre las sociedades del Conglomerado Financiero.
- Plan de atención para la recuperación de cartera en mora, especialmente por área geográfica.
- Atención sobre aspectos legales y contractuales de la construcción de los edificios.

11- Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

2018		
Número de Oficio	Asunto	Enviado con oficio (GGC)
DCA-4591	Se requiere información adicional con respecto a la solicitud de valorar la posibilidad de permitirle al Banco Popular y de Desarrollo Comunal patrocinar al Sindicato de Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC) a pesar de la configuración de la prohibición prevista en el artículo 22 bis inciso b) de la Ley de Contratación Administrativa y 45 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	1834
DFOE-EC-0832	Ampliación a solicitud de información sobre cuentas bancarias, inversiones y obligaciones de instituciones públicas. La Contraloría General de la República mediante oficio DFOE-EC-0814 (17503) de 11 de noviembre, le solicitó a su representada información sobre las cuentas bancarias e inversiones de algunas instituciones públicas según detalle denominado Anexo 1.	1762

INFORME FINAL DE GESTIÓN

DFOE-EC-0814	Solicitud de información sobre las cuentas bancarias, inversiones y obligaciones de instituciones públicas	1745
DFOE-EC-0788	Remisión del Informe N° DFOE-EC-IF-00019-2019 de la auditoría de carácter especial sobre la gestión fiduciaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	1726
DFOE-EC-728-2019	Remisión del informe borrador sobre los resultados de la auditoría carácter especial sobre la gestión fiduciaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal	1592
DFOE-EC-0607	Remisión del Informe N° DFOE-EC-IF-00012-2019 Auditoría de carácter especial sobre el cumplimiento normativo del proceso presupuestario en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal	1674
DFOE-EC-IF-00012-2019	Informe Auditoría de carácter especial sobre el cumplimiento normativo del proceso Presupuestario en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	1674
DFOE-EC-0549	Remisión del borrador del informe de auditoría de carácter especial sobre el cumplimiento normativo del proceso presupuestario en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	1290
DFOE-EC-532	Comunicación sobre el inicio del seguimiento sobre la gestión de bienes realizables administrados por las entidades públicas	1238
DFOE-0067-2019	Deber de los Entes Públicos no Estatales de registrar su información en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP). HT en proceso	respuesta sgo-454-2019
DFOE-EC-0117	Solicitud de información sobre Fideicomisos Públicos.	319

INFORME FINAL DE GESTIÓN

DFOE-EC-145	Solicitud de información relacionada con la Auditoría de Carácter Especial sobre la razonabilidad del cumplimiento normativo y de control asociado a las etapas del proceso presupuestario con enfoque a resultados del periodo 2018, en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC).	ver APRE-129-2019
DFOE-EC-0141	Comunicación sobre inicio de la fase de planificación de la Auditoría de Carácter Especial sobre la razonabilidad del cumplimiento normativo y de control asociado a las etapas del proceso presupuestario con enfoque a resultados del periodo 2018, en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC).	323, 388

AÑO 2019		
Número de Oficio	Asunto	Enviado con oficio (GGC)
DCA-4832	Se requiere información adicional con respecto a la solicitud de valorar la posibilidad de permitirle al Banco Popular y de Desarrollo Comunal patrocinar al Sindicato de Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC) a pesar de la configuración de la prohibición prevista en el artículo 22 bis inciso b) de la Ley de Contratación Administrativa y 45 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	1901

DCA-4591	Se requiere información adicional con respecto a la solicitud de valorar la posibilidad de permitirle al Banco Popular y de Desarrollo Comunal patrocinar al Sindicato de Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC) a pesar de la configuración de la prohibición prevista en el artículo 22 bis inciso b) de la Ley de Contratación Administrativa y 45 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	1834
DFOE-EC-0832	Ampliación a solicitud de información sobre cuentas bancarias, inversiones y obligaciones de instituciones públicas. La Contraloría General de la República mediante oficio DFOE-EC-0814 (17503) de 11 de noviembre, le solicitó a su representada información sobre las cuentas bancarias e inversiones de algunas instituciones públicas según detalle denominado Anexo 1.	1762
DFOE-EC-0814	Solicitud de información sobre las cuentas bancarias, inversiones y obligaciones de instituciones públicas	1745
DFOE-EC-0788	Remisión del Informe N° DFOE-EC-IF-00019-2019 de la auditoría de carácter especial sobre la gestión fiduciaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	1726, 1727, 1728, 1730, 1736, 1710
DFOE-EC-728-2019	Remisión del informe borrador sobre los resultados de la auditoría carácter especial sobre la gestión fiduciaria del Banco Popular y de Desarrollo Comunal	1592
DFOE-EC-0607	Remisión del Informe N° DFOE-EC-IF-00012-2019 Auditoría de carácter especial sobre el cumplimiento normativo del proceso presupuestario en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal	1674
DFOE-EC-IF-00012-2019	INFORME AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL PROCESO PRESUPUESTARIO EN EL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL	1674

INFORME FINAL DE GESTIÓN

DFOE-EC-0549	Remisión del borrador del informe de auditoría de carácter especial sobre el cumplimiento normativo del proceso presupuestario en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	1290
DFOE-EC-532	Comunicación sobre el inicio del seguimiento sobre la gestión de bienes realizables administrados por las entidades públicas	1238
DFOE-EC-0117	Solicitud de información sobre Fideicomisos Públicos.	319
DFOE-EC-0141	Comunicación sobre inicio de la fase de planificación de la Auditoría de Carácter Especial sobre la razonabilidad del cumplimiento normativo y de control asociado a las etapas del proceso presupuestario con enfoque a resultados del periodo 2018, en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC).	323, 388

12- Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Al 30 de setiembre del 2019, las recomendaciones emitidas por los entes externos, según lo indicado por la Auditoría Interna en su Informe de Labores del tercer trimestre 2019, es la siguiente:

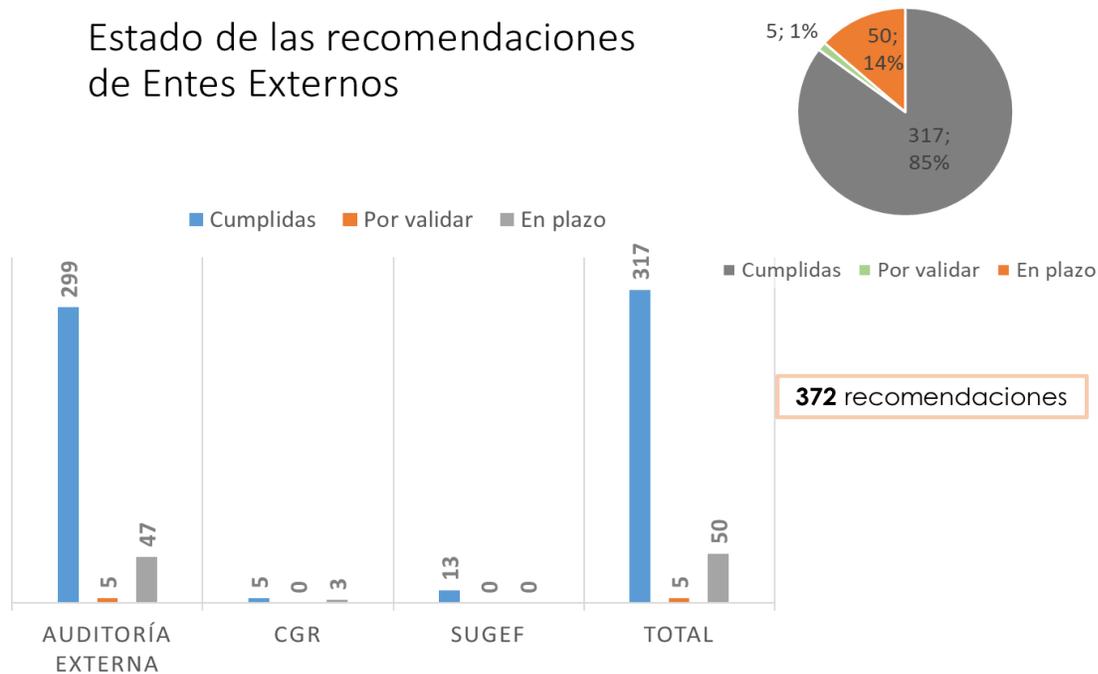
Cuadro Nº 1
Detalle de las Recomendaciones con corte al
al 30/09372/2019

Resultado a la fecha de corte	Cantidad
Recomendaciones cumplidas	317
Recomendaciones por validar	5
Recomendaciones vencidas	0
Recomendación plazo	50
Total de recomendaciones	372

Fuente: elaboración con datos de las bases de datos de la auditoría interna.

Por lo que se puede observar en el anterior cuadro, no hay recomendaciones vencidas.

Estado de las recomendaciones de Entes Externos



Fuente: elaboración con datos de las bases de datos de la auditoría interna.

13- Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Desde el año 2015 hasta el tercer trimestre del 2019, la Auditoría Interna ha emitido 3126 recomendaciones en el Sistema, que se encuentran distribuidas como se muestran en el cuadro N°1.

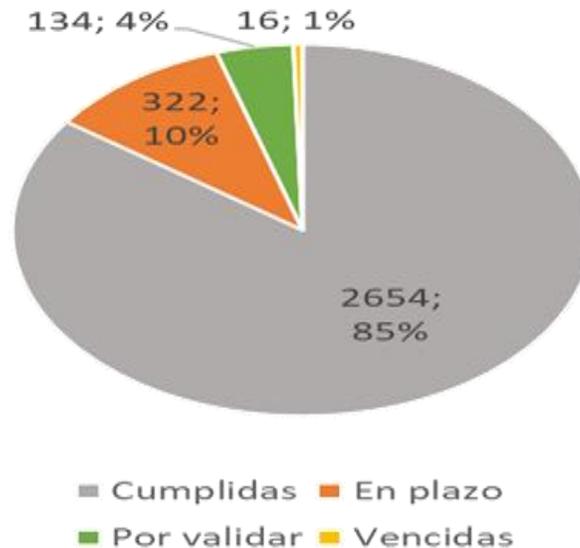
Cuadro N° 1
Detalle de las Recomendaciones con corte al
al 30/09/2019

Resultado a la fecha de corte	Cantidad
Recomendaciones cumplidas	2654
Recomendación plazo	322
Recomendaciones por validar	134
Recomendaciones vencidas	16
Total de recomendaciones	3126

Fuente: elaboración con datos de las bases de datos de la auditoría interna.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

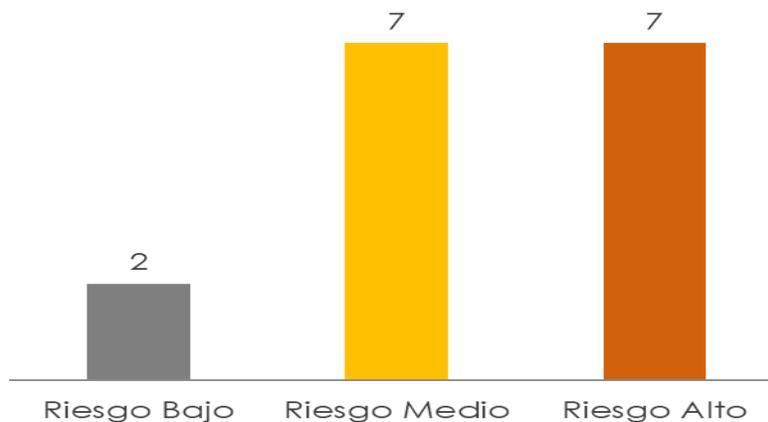
Estado de las recomendaciones emitidas



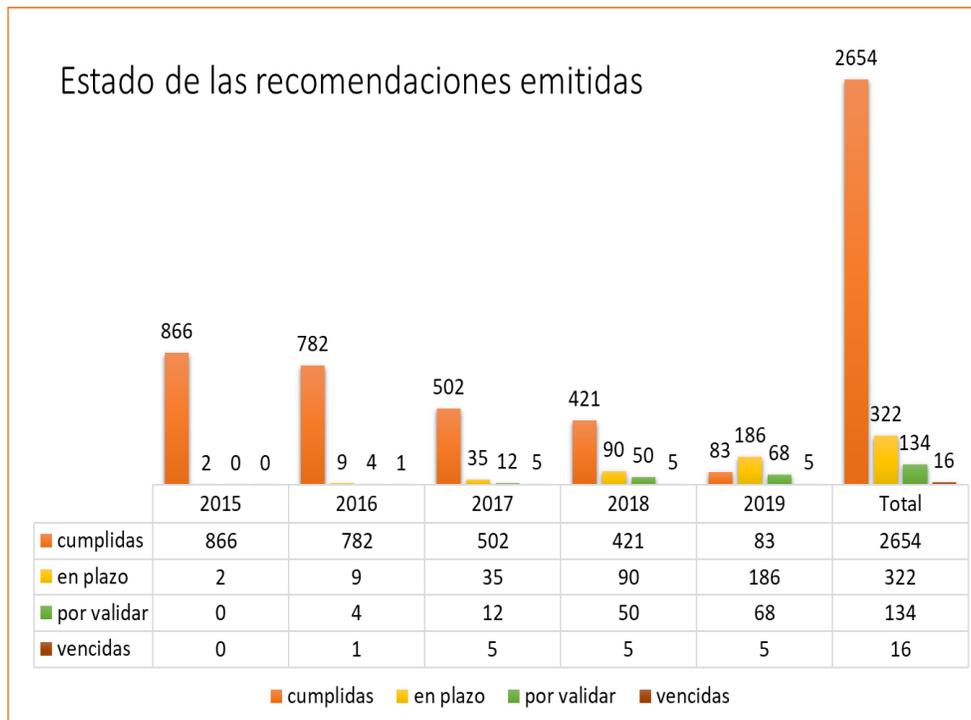
Fuente: elaboración con datos de las bases de datos de la auditoría interna.

De las **16** recomendaciones “vencidas” al 30 de setiembre 2019, **2** son de riesgo bajo, **7** de riesgo medio y **7** son de riesgo alto. A la fecha de emisión del presente informe 4 de las recomendaciones de riesgo alto se encuentran “en plazo (por ampliación)” y 3 “vencidas”.

Nivel de Riesgo de las recomendaciones vencidas



Fuente: elaboración con datos de las bases de datos de la auditoría interna.



Fuente: elaboración con datos de las bases de datos de la auditoría interna.

Durante el tercer trimestre, la Auditoría Interna realizó el seguimiento de 19 recomendaciones de riesgo alto en estado “por validar” y 18 recomendaciones de riesgo alto en estado de “vencidas”; de las cuales se atendió en un plazo igual o menor a 30 días hábiles el 97% de los casos. Adicionalmente, la Auditoría recibió 69 solicitudes de ampliación del plazo de cumplimiento; atendándose el 100% dentro del plazo establecido de 30 días hábiles.

14- Participación en las Comisiones y Comités y normativos

Para lograr la eficiencia y una mayor profundidad en el análisis de los temas de su competencia, la Junta Directiva Nacional debe establecer comisiones y comités técnicos para la buena gestión de la entidad y para ello los dota de recursos, independencia, autoridad y jerarquía necesarios para su operación. Dichos comités deben contar con una normativa que regule su funcionamiento, integración, el alcance de sus funciones, y los procedimientos de trabajo, esto incluye la forma en que informará a la Junta Directiva Nacional.

Los Comités y Comisiones deben llevar actas en las cuales consten sus deliberaciones y los fundamentos de sus decisiones. El Órgano de Dirección debe considerar la rotación periódica de los miembros de los comités, para evitar la concentración excesiva del poder y promover nuevas perspectivas. Esta rotación debe tomar en cuenta las competencias y experiencia de los miembros nominados.

Para simplificar y mejorar la gestión de los Comités y Comisiones, la Junta Directiva Nacional, acordó instruir a la Administración y la Secretaria General realizar una revisión integral del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias, sobre su objeto, evitar duplicidad de funciones entre Comités

y Comisiones, concentración de temas de análisis, comunicación oportuna de recomendaciones y seguimiento periódico sobre el cumplimiento de sus acuerdos.

En aras de poder atender los temas asignados a los Comités y Comisiones de una manera más ágil y oportuna, se derogaron las Subcomisiones existentes. por determinarse que realizaban una actividad paralela al Comité o Comisión que no aportaba mayor valor agregado sobre el estudio y análisis de los temas, pero sí estaba ocasionando en muchos de los casos demoras en las respectivas resoluciones.

Las Comisiones y Comités actuales realizando una labor de análisis profundo de los temas asignados, por lo que cuando se elevan a Junta Directiva se tiene la certeza de que las propuestas han sido valoradas desde distintos ámbitos y son las mejores para el quehacer institucional; esto permite a la Junta Directiva ser más expedita en su toma de decisiones, las cuales cuentan con un fundamento técnico que proviene del trabajo efectuado desde las Comisiones y Comités tanto por los Directores como por la Administración.

Asimismo, por medio de los comités corporativos (Comité Corporativo de Auditoría, Comité Corporativo de Tecnología de Información, Comité Corporativo de Riesgo, Comité Corporativo de Nominaciones y Comité de Remuneraciones del Conglomerado) se conocen y analizan temas de interés del Banco y sus Sociedades Anónimas, de forma tal que se logren sinergias y un mejor aprovechamiento de los recursos, desde un enfoque conglomeral.

Se detalla a continuación, la integración, objetivos, funciones, sesiones y acuerdos de los Comités que integré durante el período de mi gestión:

Comité de Remuneraciones del Conglomerado Financiero del Banco Popular.

De acuerdo a la SUGEF 16 – 16 en su **Artículo 28. Comité de Remuneraciones**

(.....)

Debe estar constituido de una manera que le permita ejercer un juicio competente e independiente sobre las políticas y prácticas de remuneración y los incentivos creados para gestionar el riesgo, el capital y la liquidez.

Este Comité se conforma por cinco personas, debiendo estar representada cada entidad del Conglomerado por una persona integrante de su Junta y durante mi participación este se conformó por:

Coordinador: Sr. Carlos Arias Alvarado (Junta Directiva Nacional)

Directora: Sra. Lilliam González Castro (Popular Pensiones)

Directora: Sra. Patricia Sánchez Villalta (Popular Seguros)

Director: Sra. Evelyn Salazar Hernández (Popular SAFI)

Director: Sr. Alfonso Molina Rodríguez (Popular Valores)

Según los temas técnicos consignados en el plan de trabajo que se agenden, la Gerencia General Corporativa, se podrá hacer acompañar o delegar su representación en los ejecutivos de alto nivel según corresponda; también podrá hacerse acompañar de otros funcionarios

representantes de cualquiera de las Sociedades Anónimas que conforman el Conglomerado Financiero BPDC, según se estime necesario.

De acuerdo a la SUGEF 16 – 16, en su **Artículo 28. Comité de Remuneraciones.**

“Es el responsable de supervisar el diseño y el funcionamiento del sistema de incentivos para que sea consistente con la cultura de la entidad, la declaración del Apetito de Riesgo y la estrategia.....”

Orientación Estratégica del Comité



Funciones:

- 1- Supervisar el diseño y el funcionamiento del sistema de incentivos y de remuneraciones para que sea consistente con la cultura y la estrategia del Conglomerado y el Apetito de Riesgo de cada entidad. Debe estar constituido de una manera que le permita ejercer un juicio competente e independiente sobre las políticas y prácticas de remuneración y los incentivos creados para gestionar el riesgo, el capital y la liquidez.
- 2- Velar que se garantice el alineamiento de los incentivos con el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico del Conglomerado.
- 3- Verificar que la Gerencia General Corporativa, en el caso del Banco, por conducto de la Dirección Financiera Corporativa y en el caso de las Sociedades la dependencia correspondiente, elabore un informe anual que contenga la justificación técnica para la definición de un límite máximo para el pago del incentivo, incorporando todos los costos relacionados y que no ponga en riesgo la sostenibilidad económica-financiera del Banco o de las Sociedades a corto, mediano y largo plazo;

- y a la vez se garantice que el reconocimiento de ese tipo de incentivos genere resultados alineados con el desempeño institucional.
- 4- Revisar periódicamente la política salarial del Conglomerado.
 - 5- Verificar que la Gerencia General Corporativa junto con las Gerencias de las Sociedades, actualicen anualmente el Instructivo del Proceso para la Evaluación del Desempeño y lo remitan para aprobación de la Junta Directiva Nacional.
 - 6- Recomendar a la respectiva Junta Directiva anualmente, los parámetros sobre los que se evalúa a la Gerencia General Corporativa, la Gerencia General de las Sociedades y Dependencias Especiales para el otorgamiento del incentivo a la productividad.
 - 7- Analizar, validar y recomendar a la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y en ejercicio de funciones propias de las Asambleas de Accionistas de las Sociedades, el informe anual que emite la Gerencia General Corporativa de forma integral de todas las unidades estratégicas de negocio del Conglomerado, previamente validadas por las Gerencias Generales respectivas; donde se reflejen los resultados de la gestión anual del Sistema de Evaluación del Desempeño y su aporte al logro de los objetivos estratégicos y demás elementos referenciales relevantes, previo a que se dé el pago del incentivo del año sujeto de evaluación.
 - 8- Verificar que la Gerencia General del Banco y de las Sociedades revisen y actualicen anualmente, los riesgos asociados al proceso de Evaluación del Desempeño.
 - 9- Participar en actividades de capacitación, al menos en los siguientes temas: (productividad-remuneración-motivación-cultura-competencias blandas-tendencia en banca, etcétera).
 - 10- Proponer la realización de la capacitación sobre el proceso de formulación y evaluación del desempeño, para los Órganos de Dirección del Conglomerado.
 - 11- Rendir el informe de Labores del Comité correspondiente al año 2019 ante la Junta Directiva Nacional en su calidad de Asamblea de Accionistas.
 - 12- Realizar la evaluación del desempeño del Comité en su conjunto y de sus miembros en forma individual.
 - 13- Elaborar y aprobar el Plan Anual de Trabajo correspondiente al año 2021, del Comité, para su remisión a la Junta Directiva Nacional en su calidad de Asamblea de Accionistas.
 - 14- Conocer y analizar los informes trimestrales de seguimiento sobre el cumplimiento de los acuerdos del Comité.
 - 15- Realizar la autoevaluación del desempeño del Comité en su conjunto y de sus miembros en forma individual.
 - 16- Cualquier otro acuerdo o resolución que sea encomendado por las Juntas Directivas, o las disposiciones aplicables.

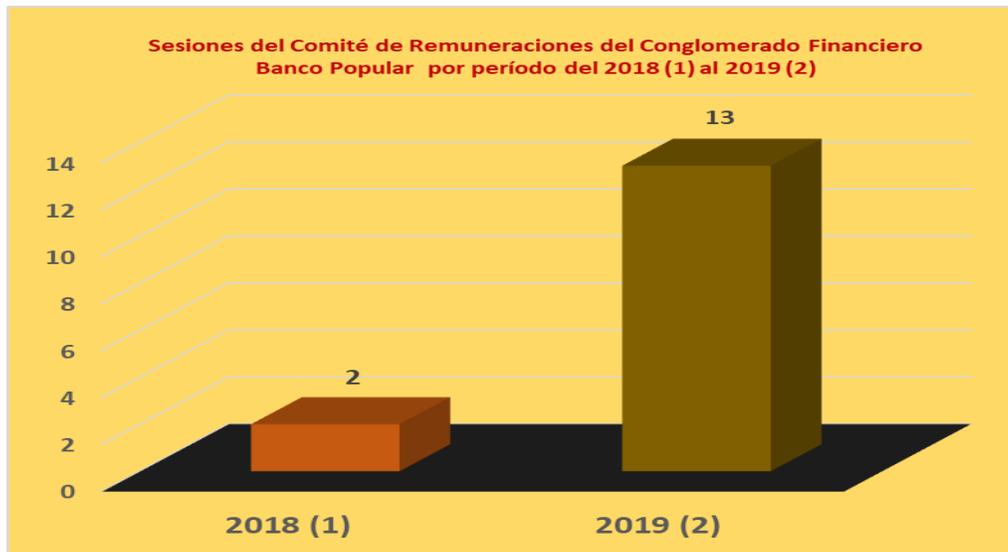
INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sesiones del Comité de Remuneraciones del Conglomerado Financiero del Banco Popular del año 2018 y 2019.

COMITÉ DE REMUNERACIONES DEL CONGLOMERADO FINANCIERO DEL BANCO POPULAR 2018		
Mes	Fecha	No. Sesión
Diciembre	12/12/2018	No. 12-2018
	13/12/2018	No. 13-2018

COMITÉ DE REMUNERACIONES DEL CONGLOMERADO FINANCIERO DEL BANCO POPULAR 2019		
Mes	Fecha	No. Sesión
Enero	09/01/2019	No. 01-2019
	29/01/2019	No. 02-2019
Febrero	n. a.	n. a.
Marzo	07/03/2019	No. 03-2019
Abril	09/04/2019	No. 04-2019
	26/04/2019	No. 05-2019
Mayo	07/05/2019	No. 06-2019
Junio	11/06/2019	No. 07-2019
	27/06/2019	No. 08-2019
Julio	03/07/2019	No. 09-2019
	19/07/2019	No. 10-2019
Agosto	13/08/2019	No. 11-2019
Setiembre	10/09/2019	No. 12-2019
	24/09/2019	No. 13-2019

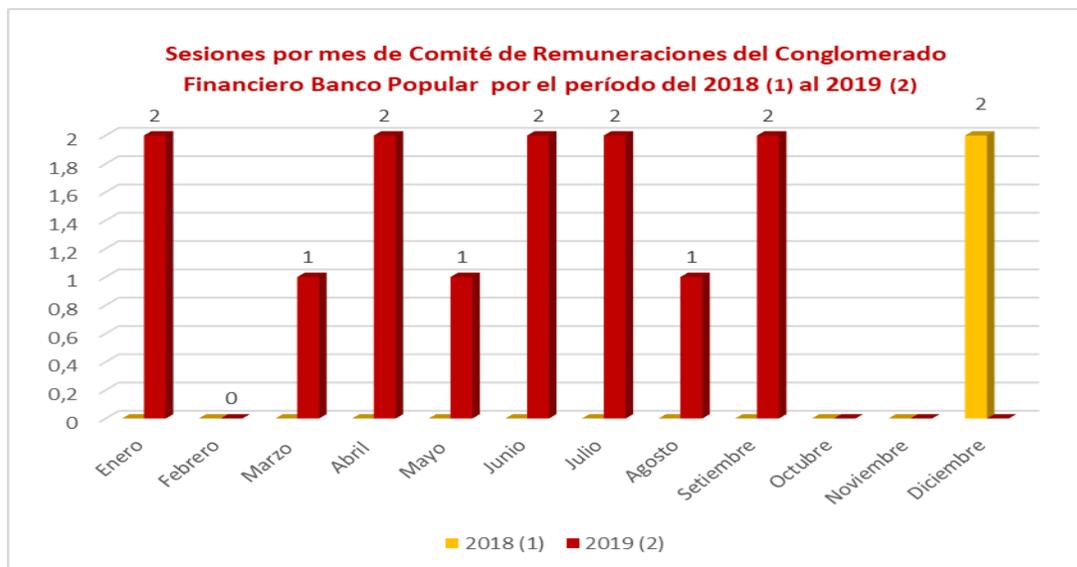
INFORME FINAL DE GESTIÓN



- (1) Integración del Comité en noviembre 2018 y primera Sesión la No. 12-2018 del 12/12/2018.
 (2) Sesiones del 02/01/2019 al 24/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 24/09/2019.

Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2018 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	2	2
2019 (2)	2	n. a.	1	2	1	2	2	1	2	n. a.	n. a.	n. a.	13

- (1) Integración del Comité en noviembre 2018 y primera Sesión la No. 12-2018 del 12/12/2018.
 (2) Sesiones del 02/01/2019 al 24/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 24/09/2019.



- (1) Integración del Comité en noviembre 2018 y primera Sesión la No. 12-2018 del 12/12/2018.
 (2) Sesiones del 02/01/2019 al 24/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 24/09/2019.

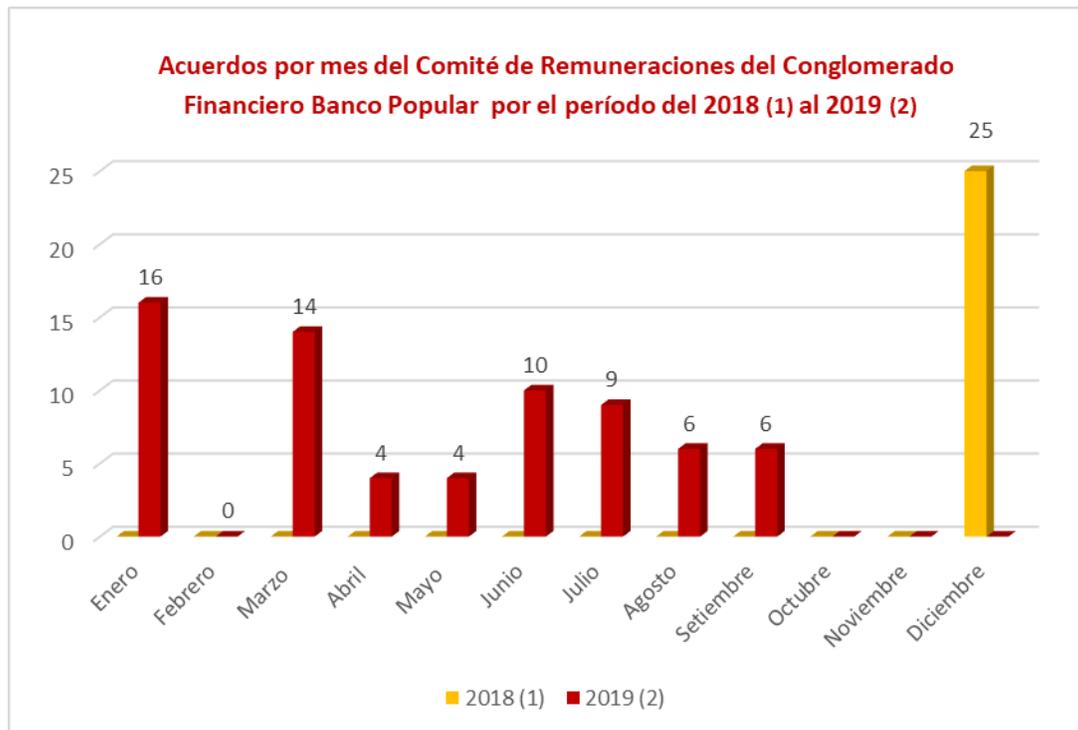
INFORME FINAL DE GESTIÓN

Acuerdos del Comité de Remuneraciones del Conglomerado Financiero del Banco Popular del año 2018 y 2019.

Acuerdos tomados en el 2018		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Diciembre	No. 12-2018	16 acuerdos: Del CREMBP-ACD-66-2018 al CREMBP-ACD-81-2018
	No. 13-2018	9 acuerdos: Del CREMBP-ACD-82-2018 al CREMBP-ACD-90-2018

Acuerdos tomados en el 2019		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Enero	No. 01-2019	11 acuerdos: Del CREM-ACD-01-2019 al CREM -ACD-11-2019
	No. 02-2019	5 acuerdos: Del CREM-ACD-12-2019 al CREM -ACD-16-2019
Febrero	n. a.	n. a.
Marzo	No. 03-2019	3 acuerdos: Del CREM-ACD-17-2019 al CREM -ACD-19-2019
Abril	No. 04-2019	11 acuerdos: Del CREM-ACD-20-2019 al CREM -ACD-30-2019
	No. 05-2019	4 acuerdos: Del CREM-ACD-31-2019 al CREM -ACD-34-2019
Mayo	No. 06-2019	4 acuerdos: Del CREM-ACD-35-2019 al CREM -ACD-38-2019
Junio	No. 07-2019	3 acuerdos: Del CREM-ACD-39-2019 al CREM -ACD-41-2019
	No. 08-2019	7 acuerdos: Del CREM-ACD-42-2019 al CREM -ACD-48-2019
Julio	No. 09-2019	4 acuerdos: Del CREM-ACD-49-2019 al CREM -ACD-52-2019
	No. 10-2019	5 acuerdos: Del CREM-ACD-53-2019 al CREM -ACD-57-2019
Agosto	No. 11-2019	6 acuerdos: Del CREM-ACD-58-2019 al CREM -ACD-63-2019
Setiembre	No. 12-2019	4 acuerdos: Del CREM-ACD-64-2019 al CREM -ACD-67-2019
	No. 13-2019	2 acuerdos: Del CREM-ACD-68-2019 al CREM -ACD-69-2019

(1)



Integración del Comité en noviembre 2018 y primera Sesión la No. 12-2018 del 12/12/2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 24/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 24/09/2019.

Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2018 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	25	25
2019 (2)	16	n. a.	14	4	4	10	9	6	6	n. a.	n. a.	n. a.	69

(1) Integración del Comité en noviembre 2018 y primera Sesión la No. 12-2018 del 12/12/2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 24/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 24/09/2019.

Comité de Nominaciones.

Este Comité lo integran tres Directores de la Junta Directiva Nacional, y durante mi participación se integró por:

Coordinador: Sr. Carlos Arias Alvarado.

Director: Sr. Oscar Hidalgo Chaves.

Director: Sr. Gilbert Díaz Vásquez.

Funciones:

Es responsable de identificar, evaluar y proponer a los candidatos a integrar las Juntas Directivas de las sociedades y sus fiscalías, así como que debe velar por la existencia de un plan de sucesión de dichas personas, todo de conformidad con lo que indique la ley y los reglamentos aplicables.

Por otra parte, según la SUGEF 16 – 16, Artículo 27, el Comité de Nominaciones “es responsable de identificar y postular a los candidatos al órgano de Dirección, tomando en cuenta los criterios y disposiciones establecidos en la sesión V del Capítulo II del acuerdo SUGEF 22 - 18”. (subrayado no es del original).

Sesiones del Comité de Nominaciones del Banco Popular del año 2018 y 2019.

Comité de Nominaciones del Banco 2018		
Mes	Fecha	No. Sesión
Setiembre	14/09/2018	No. 02-2018
	17/09/2018	No. 03-2018
Octubre	n. a.	n. a.
Noviembre	07/11/2018	No. 04-2018
	14/11/2018	No. 05-2018
	23/11/2018	No. 06-2018
Diciembre	18/12/2018	No. 07-2018

Comité de Nominaciones del Banco Popular 2019		
Mes	Fecha	No. Sesión
Enero	16/01/2019	No. 01-2019
Febrero	01/02/2019	No. 02-2019
	13/02/2019	No. 03-2019
Marzo	01/03/2019	No. 04-2019
Abril	02/04/2019	No. 05-2019
	08/04/2019	No. 06-2019
Mayo	07/05/2019	No. 07-2019
	28/05/2019	No. 08-2019
Junio	12/06/2019	No. 09-2019
	26/06/2019	No. 10-2019
Julio	n. a.	n. a.
Agosto	07/08/2019	No. 11-2019

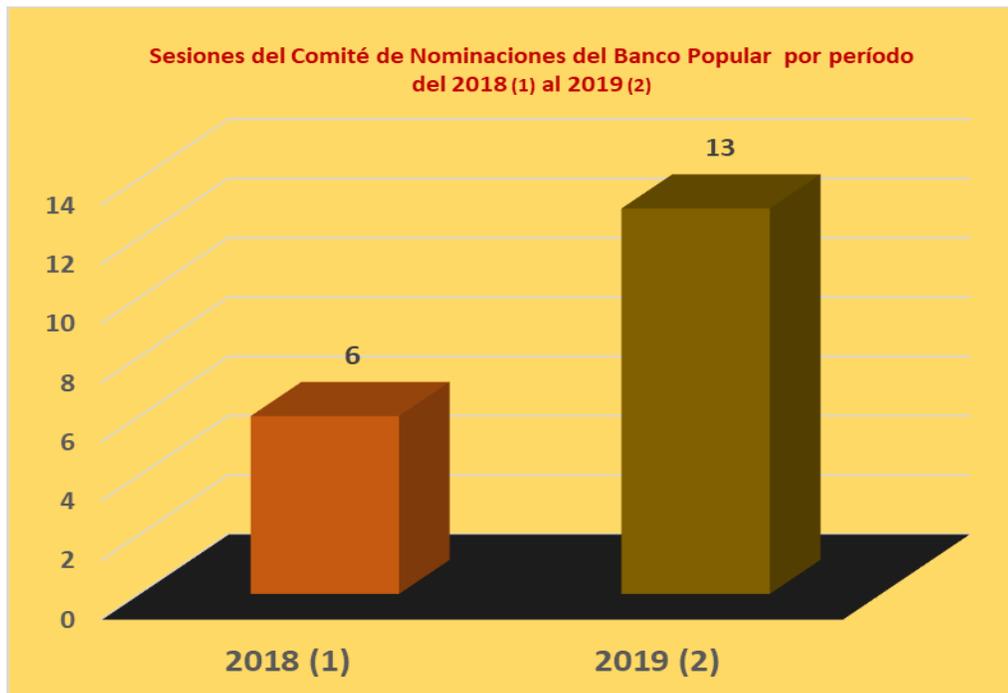
INFORME FINAL DE GESTIÓN

	21/08/2019	No. 12-2019
Setiembre	13/09/2019	No. 13-2019

Año	2018 (1)	2019 (2)
Cantidad de Sesiones	6	13

(1) Integración del Comité en setiembre 2018, primera Sesión la No. 02-2018 del 14/09/2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 13/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 13/09/2019.



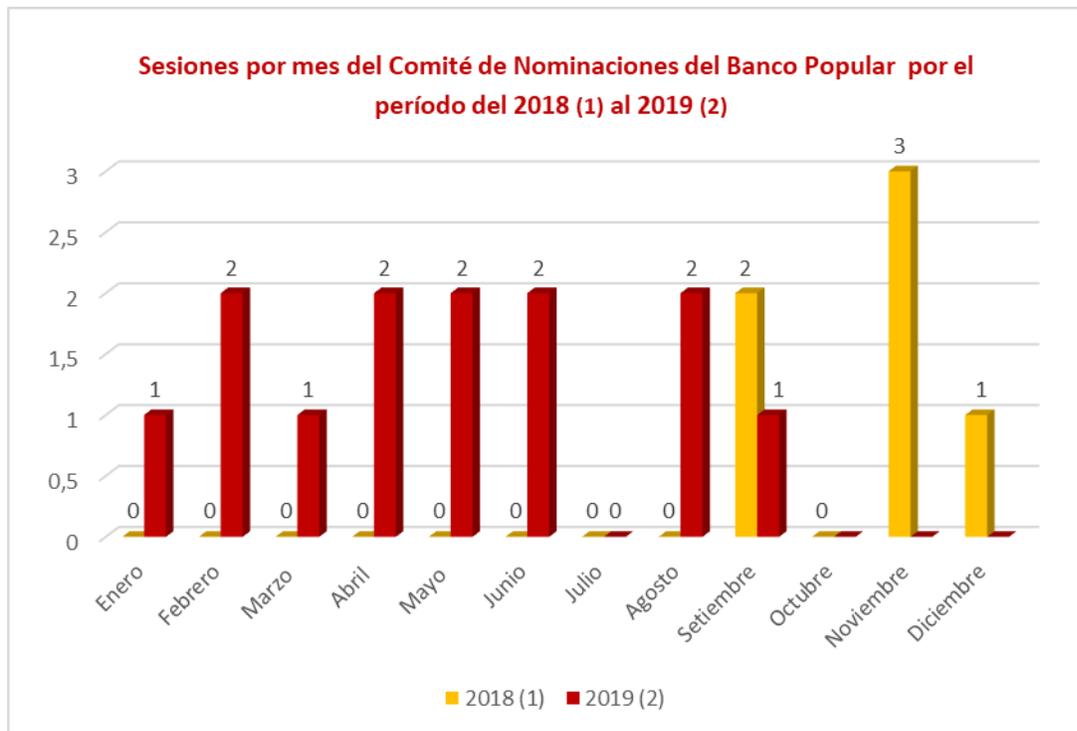
(1) Integración del Comité en setiembre 2018, primera Sesión la No. 02-2018 del 14/09/2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 13/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 13/09/2019.

Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2018 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	2	n. a.	3	1	6
2019 (2)	1	2	1	2	2	2	n. a.	2	1	n. a.	n. a.	n. a.	13

(1) Integración del Comité en setiembre 2018, primera Sesión la No. 02-2018 del 14/09/2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 13/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 13/09/2019.



(1) Integración del Comité en setiembre 2018, primera Sesión la No. 02-2018 del 14/09/2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 13/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 13/09/2019.

Acuerdos del Comité de Nominaciones del Banco Popular del año 2018 y 2019.

Acuerdos tomados en el 2018		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Setiembre	No. 2-2018	8 acuerdos: Del CNBP-ACD-13-2018 al CNBP-ACD-20-2018
	No. 3-2018	5 acuerdos: Del CNBP-ACD-21-2018 al CNBP-ACD-25-2018
Octubre	n. a.	n. a.
Noviembre	No. 4-2018	10 acuerdos: Del CNBP-ACD-26-2018 al CNBP-ACD-35-2018
	No. 5-2018	2 acuerdos: Del CNBP-ACD-36-2018 al CNBP-ACD-37-2018
	No. 6-2018	5 acuerdos: Del CNBP-ACD-38-2018 al CNBP-ACD-42-2018
Diciembre	No. 7-2018	8 acuerdos: Del CNBP-ACD-43-2018 al CNBP-ACD-50-2018

Acuerdos tomados en el 2019		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Enero	No. 1-2019	6 acuerdos: Del CNBP-ACD-1-2019 al CNBP-ACD-6-2019

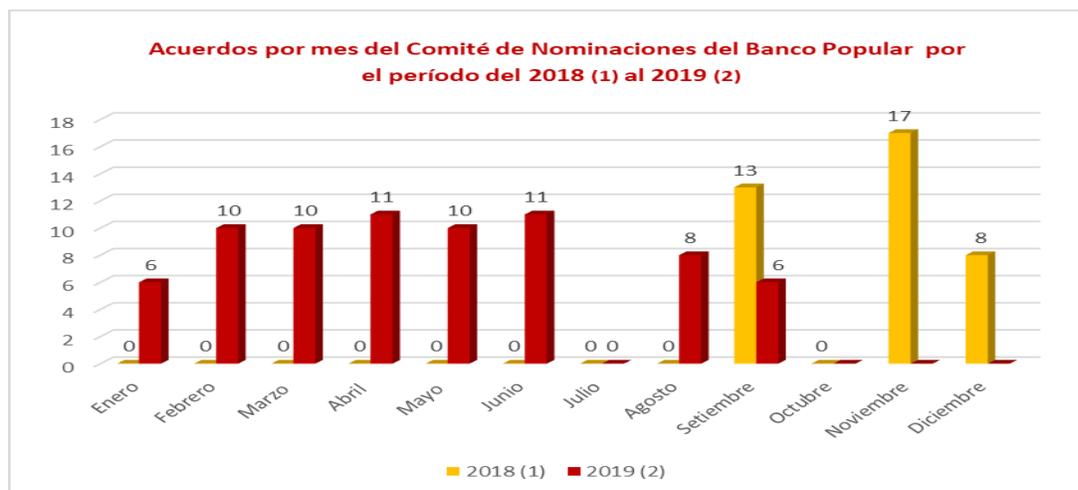
INFORME FINAL DE GESTIÓN

Febrero	No. 2-2019	7 acuerdos: Del CNBP-ACD-7-2019 al CNBP-ACD-13-2019
	No. 3-2019	3 acuerdos: Del CNBP-ACD-14-2019 al CNBP-ACD-16-2019
Marzo	No. 4-2019	10 acuerdos: Del CNBP-ACD-17-2019 al CNBP-ACD-26-2019
Abril	No. 5-2019	2 acuerdos: Del CNBP-ACD-27-2019 al CNBP-ACD-28-2019
	No. 6-2019	9 acuerdos: Del CNBP-ACD-29-2019 al CNBP-ACD-37-2019
Mayo	No. 7-2019	6 acuerdos: Del CNBP-ACD-38-2019 al CNBP-ACD-43-2019
	No. 8-2019	4 acuerdos: Del CNBP-ACD-44-2019 al CNBP-ACD-47-2019
Junio	No. 9-2019	8 acuerdos: Del CNBP-ACD-48-2019 al CNBP-ACD-55-2019
	No. 10-2019	3 acuerdos: Del CNBP-ACD-56-2019 al CNBP-ACD-58-2019
Julio	n. a.	n. a.
Agosto	No. 11-2019	5 acuerdos: Del CNBP-ACD-59-2019 al CNBP-ACD-63-2019
	No. 12-2019	3 acuerdos: Del CNBP-ACD-64-2019 al CNBP-ACD-66-2019
Setiembre	No. 13-2019	6 acuerdos: Del CNBP-ACD-67-2019 al CNBP-ACD-72-2019

Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2018 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	13	n. a.	17	8	38
2019 (2)	6	10	10	11	10	11	n. a.	8	6	n. a.	n. a.	n. a.	72

(1) Integración del Comité en setiembre 2018, primera Sesión la No. 02-2018 del 14/09/2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 13/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 13/09/2019.



(1) Integración del Comité en setiembre 2018, primera Sesión la No. 02-2018 del 14/09/2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 13/09/2019, siendo la última Sesión la No. 13-2019, del 13/09/2019.

Comité de Riesgo del Banco Popular.

Este Comité lo integran de dos a tres Directores o Directoras de la Junta Directiva Nacional, la persona que ostenta la titularidad de la Gerencia General Corporativa, quien podrá delegar su participación, la persona titular de la Dirección de Riesgo Corporativo y una persona con el puesto de Miembro Externo.

De no estar integrado por el Presidente o el Vicepresidente de la Junta Directiva Nacional, este Comité sesionará bajo la presidencia de un integrante de la Junta Directiva Nacional. Durante mi participación se integró por:

- **Sra. Grace Badilla López, Coordinadora**
- **Sr. Carlos Arias Alvarado**
- **El Director de Riesgo Corporativo**
- **El Gerente General Corporativo, quien podrá delegar su participación en otro representante de la alta administración**
- **Un miembro externo.**

El Comité tiene como objetivo asesorar a la Junta Directiva Nacional en todo lo relacionado con las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el apetito de riesgo de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, cuando corresponda. Asimismo, de supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Gerencia General Corporativa, la presentación de informes sobre el estado de la Cultura de Riesgo de la entidad, y la interacción y supervisión con el director de riesgos.

Funciones.

- a) Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva Nacional. Entre otros aspectos que estime pertinentes, el Comité debe referirse al impacto de esos riesgos sobre la estabilidad y solvencia de la entidad.
- b) Informar en enero, abril, julio y octubre de cada año, a la Junta Directiva Nacional, los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la Entidad, el cumplimiento de las Políticas establecidas y de los límites adoptados, así como un resumen de las decisiones tomadas en su seno.
- c) Recomendar Políticas, Reglamentos, Directrices y Manuales de Procedimientos que coadyuven con una efectiva administración de riesgos, así como definir los escenarios y el horizonte temporal en los cuales pueden aceptarse excesos o excepciones a los límites aprobados, así como los posibles cursos de acción o mecanismos mediante los cuales se regularice la situación. La definición de escenarios debe considerar tanto eventos originados en acciones de la propia entidad como circunstancias de su entorno.
- d) Proponer planes de contingencia en materia de riesgos para la aprobación de la Junta Directiva Nacional.
- e) Intercambiar periódicamente con la Auditoría Interna y con los otros Comités y Comisiones que juzgue conveniente, la información necesaria para asegurar la cobertura efectiva de todos los riesgos y los ajustes necesarios en el Gobierno Corporativo del Banco a la luz de sus planes de negocio o actividades y el entorno.
- f) Proponer a la Junta Directiva Nacional, la designación de la firma auditora o la persona profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgo. Si la Junta decidiera separarse de la propuesta del Comité, deberá razonar su decisión y hacerlo constar en el acta respectiva.

- g) Vigilar que la gestión de riesgos considere los riesgos críticos de las actividades que realiza la entidad.
- h) Emitir los criterios pertinentes desde la perspectiva de la gestión integral de riesgos, sobre asuntos que deben ser conocidos por el Comité de Tecnología de Información, la Comisión de Inversiones del Banco y su Comité de Cumplimiento.
- i) Aprobar el Programa Anual de Capacitación en Administración Integral de Riesgos.
- j) Las demás que indique la normativa o la Junta Directiva Nacional.

Sesiones del Comité de Riesgo del Banco Popular del año 2018 y 2019.

Comité de Riesgo del Banco 2018	
Mes	No. Sesión
Setiembre	No. 05-2018
	No. 06-2018
Octubre	No. 07-2018
	No. 08-2018
	No. 09-2018
Noviembre	No. 10-2018
	No. 11-2018
Diciembre	No. 12-2018
	No. 13-2018
	No. 14-2018

Comité de Riesgo del Banco 2019	
Mes	No. Sesión
Enero	No. 01-2019
	No. 02-2019
Febrero	No. 03-2019
	No. 04-2019
	No. 05-2019
Marzo	No. 06-2019
	No. 07-2019
Abril	No. 08-2019
	No. 09-2019

INFORME FINAL DE GESTIÓN

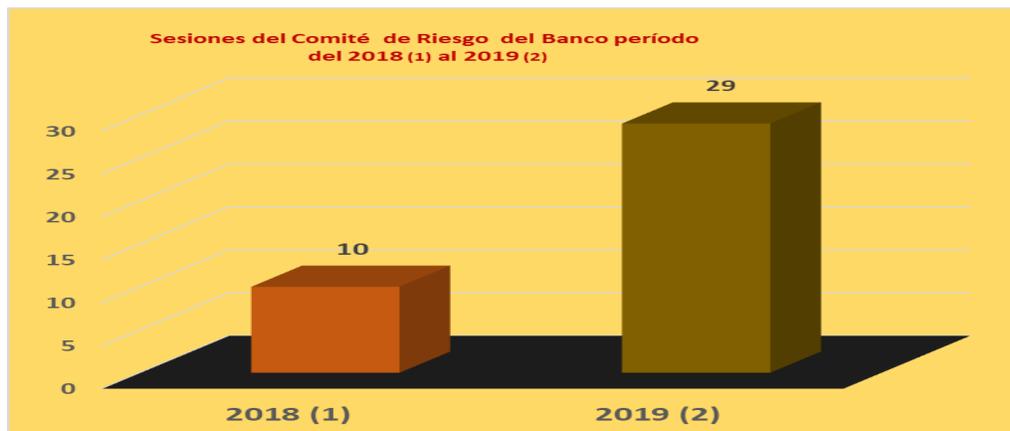
Mayo	No. 10-2019
	No. 11-2019
	No. 12-2019
Junio	No. 13-2019
	No. 14-2019
	No. 15-2019
Julio	No. 16-2019
	No. 17-2019
	No. 18-2019
Agosto	No. 19-2019
	No. 20-2019
	No. 21-2019
Setiembre	No. 22-2019
	No. 23-2019
Octubre	No. 24-2019
	No. 25-2019
	No. 26-2019
Noviembre	No. 27-2019
	No. 28-2019
	No. 29-2019

Comité de Riesgo del Banco Popular

Año	2018 ⁽¹⁾	2019 ⁽²⁾
Cantidad de Sesiones	10	29

(1) Integración del Comité en setiembre 2018, siendo la primera Sesión la No. 05-2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 26/11/2019, siendo la última Sesión la No. 29-2019, del 26/11/2019.



(1) Integración del Comité en setiembre 2018, siendo la primera Sesión la No. 05-2018.

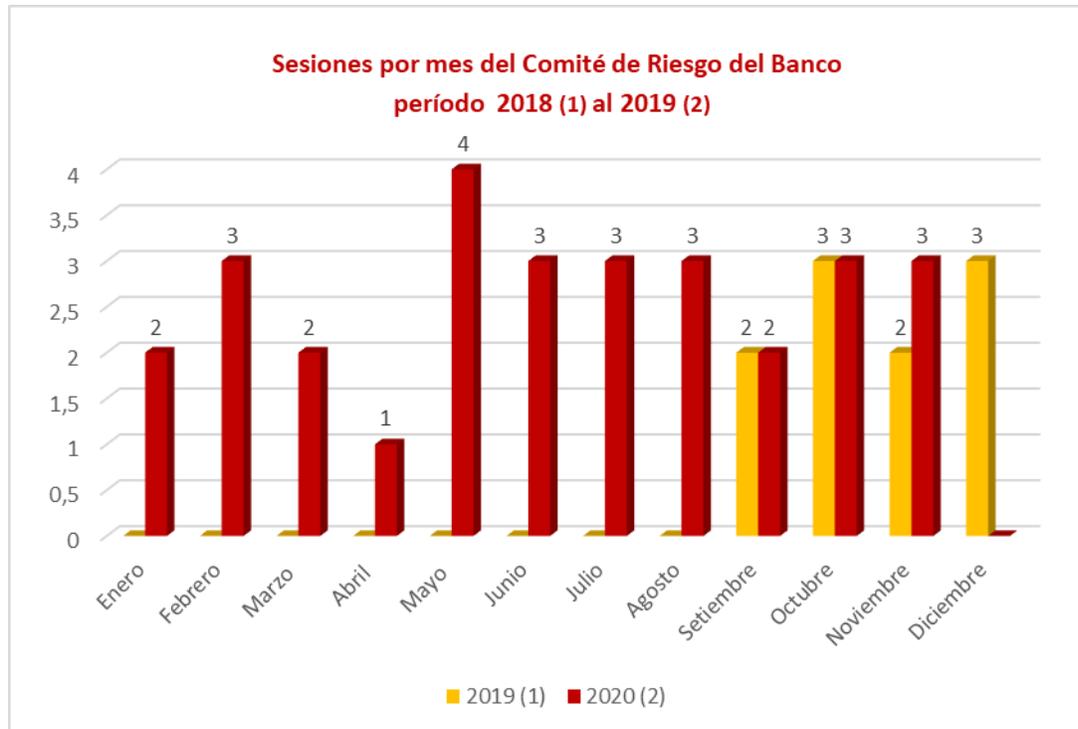
(2) Sesiones del 02/01/2019 al 26/11/2019, siendo la última Sesión la No. 29-2019, del 26/11/2019.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Comité de Riesgo del Banco Popular													
Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2018 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	2	3	2	3	10
2019 (2)	2	3	2	1	4	3	3	3	2	3	3	n. a.	29

(1) Integración del Comité en setiembre 2018, siendo la primera Sesión la No. 05-2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 26/11/2019, siendo la última Sesión la No. 29-2019, del 26/11/2019.



(1) Integración del Comité en setiembre 2018, siendo la primera Sesión la No. 05-2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 26/11/2019, siendo la última Sesión la No. 29-2019, del 26/11/2019.

Acuerdos del Comité de Riesgo del Banco Popular del año 2018 y 2019.

Acuerdos tomados en el 2018 Comité de Riesgo del Banco		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Setiembre	No. 5-2018	10 acuerdos: Del CRBP-ACD-31-2018 al CRBP-ACD-41-2018
	No. 6-2018	
Octubre	No. 7-2018	12 acuerdos: Del CRBP-ACD-42-2018 al CRBP-ACD-53-2018
	No. 8-2018	
	No. 9-2018	
Noviembre	No. 10-2018	23 acuerdos: Del CRBP-ACD-54-2018 al CRBP-ACD-76-2018
	No. 11-2018	
Diciembre	No. 12-2018	18 acuerdos: Del CRBP-ACD-77-2018 al CRBP-ACD-96-2018
	No. 13-2018	

INFORME FINAL DE GESTIÓN

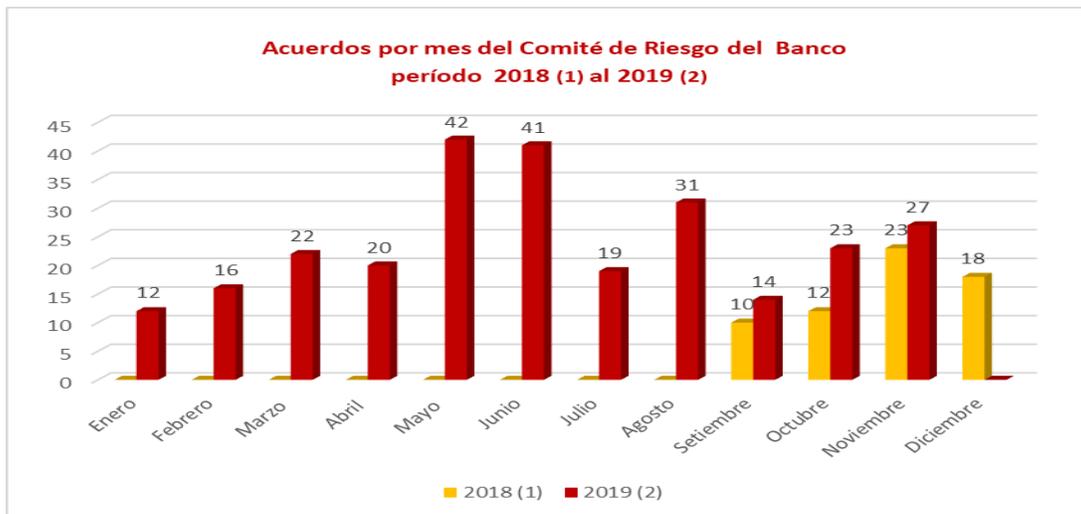
	No. 14-2018	
--	--------------------	--

Acuerdos tomados en el 2019 Comité de Riesgo del Banco		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Enero	No. 1-2019	12 acuerdos: Del CRBP-ACD-011-2019 al CRBP-ACD12-2019
	No. 2-2019	
Febrero	No. 3-2019	16 acuerdos: Del CRBP-ACD-13-2019 al CRBP-ACD-28-2019
	No. 4-2019	
	No. 5-2019	
Marzo	No. 6-2019	22 acuerdos: Del CRBP-ACD-29-2019 al CRBP-ACD-50-2019
	No. 7-2019	
Abril	No. 8-2019	20 acuerdos: Del CRBP-ACD-51-2019 al CRBP-ACD-70-2019
Mayo	No. 9-2019	42 acuerdos: Del CRBP-ACD-71-2019 al CRBP-ACD-112-2019
	No. 10-2019	
	No. 11-2019	
	No. 12-2019	
Junio	No. 13-2019	41 acuerdos: Del CRBP-ACD-113-2019 al CRBP-ACD-153-2019
	No. 14-2019	
	No. 15-2019	
Julio	No. 16-2019	19 acuerdos: Del CRBP-ACD-154-2019 al CRBP-ACD-172-2019
	No. 17-2019	
	No. 18-2019	
Agosto	No. 19-2019	31 acuerdos: Del CRBP-ACD-173-2019 al CRBP-ACD-203-2019
	No. 20-2019	
	No. 21-2019	
Setiembre	No. 22-2019	14 acuerdos: Del CRBP-ACD-204-2019 al CRBP-ACD-217-2019
	No. 23-2019	
Octubre	No. 24-2019	23 acuerdos: Del CRBP-ACD-218-2019 al CRBP-ACD-240-2019
	No. 25-2019	
	No. 26-2019	
Noviembre	No. 27-2019	27 acuerdos: Del CRBP-ACD-241-2019 al CRBP-ACD-267-2019
	No. 28-2019	
	No. 29-2019	

Comité de Riesgo del Banco Popular													
Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2018 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	10	12	23	18	63
2019 (2)	12	16	22	20	42	41	19	31	14	23	27	n. a.	267

(1) Integración del Comité en setiembre 2018, siendo la primera Sesión la No. 05-2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 26/11/2019, siendo la última Sesión la No. 29-2019, del 26/11/2019.



(1) Integración del Comité en setiembre 2018, siendo la primera Sesión la No. 05-2018.

(2) Sesiones del 02/01/2019 al 26/11/2019, siendo la última Sesión la No. 29-2019, del 26/11/2019.

Comité Corporativo de Riesgo.

La conformación, la operatividad y las funciones del Comité Corporativo de Riesgos del Banco se encuentran reguladas por el Acuerdo SUGEF 2-10, Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos; el Acuerdo SUGEF 16-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo; el Reglamento de Gestión de Riesgos de SUGEVAL; el Reglamento de Riesgo de SUPÉN; el Acuerdo SUGESE 09-17, Reglamento Sistema de Gestión de Riesgos y de las demás funciones que indique la normativa y las Juntas Directivas del Conglomerado.

Este Comité lo integran nueve personas: dos directores de la Junta Directiva del Banco Popular, un director por cada Junta Directiva de las Sociedades del Conglomerado Financiero, el Gerente General Corporativo o su representante, siempre que sea miembro de la Alta Administración; el Director de Riesgo Corporativo y un Miembro Externo al Conglomerado Financiero. Todos los miembros tendrán derecho a voz y voto.

A juicio del Comité, cualquier otra persona puede asistir con derecho a voz pero sin voto. Todos los directores deberán tener conocimiento del negocio y de la gestión de riesgos, además lo presidirá alguno de los directores representantes del Banco.

Integración.

- Sr. Carlos Arias Alvarado (Junta Directiva Nacional)
- Sra. Krizzia Coto Morales (Popular Valores)
- Sra. Alejandra Mora Chacón (Popular Pensiones)
- Sr. Alexander Villegas Rojas (Popular SAFI)
- Sr. Carlos Nieto Vargas (Popular Seguros)
- El Director de Riesgo Corporativo
- El Gerente General Corporativo
- Un miembro externo

Sesiones del Comité Corporativo de Riesgo del año 2019 y 2020.

Comité Corporativo de Riesgo 2019	
Mes	No. Sesión
Diciembre	No. 01-2019
	No. 02-2019

Comité Corporativo de Riesgo 2020	
Mes	No. Sesión
Enero	No. 01-2020
	No. 02-2020

Comité Corporativo de Riesgo		
Año	2019 (1)	2020 (2)
Cantidad de Sesiones	2	2

(1) En diciembre del 2019 se cambia el Comité de Riesgo del Banco por el Comité Corporativo de Riesgo.
 (2) Sesiones del 02/01/2020 al 16/01/2020.

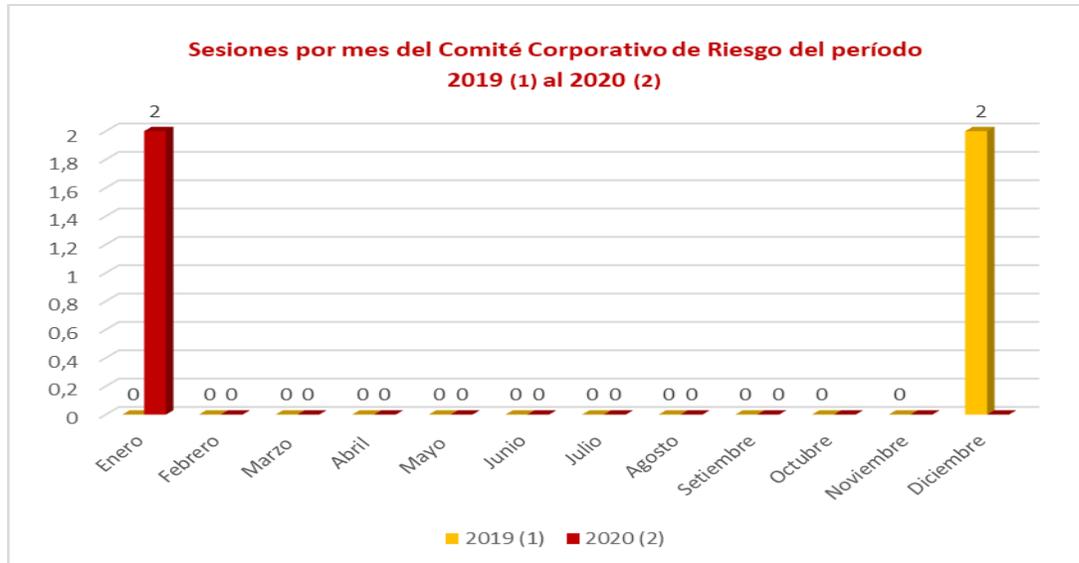


(1) En diciembre del 2019 se cambia el Comité de Riesgo del Banco por el Comité Corporativo de Riesgo.
 (2) Sesiones del 02/01/2020 al 16/01/2020.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Comité Corporativo de Riesgo														
Año	MES												Total	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
2019 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	2	2
2020 (2)	2	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n	n. a.	2

- (1) En diciembre del 2019 se cambia el Comité de Riesgo del Banco por el Comité Corporativo de Riesgo.
 (2) Sesiones del 02/01/2020 al 16/01/2020.



- (1) En diciembre del 2019 se cambia el Comité de Riesgo del Banco por el Comité Corporativo de Riesgo.
 (2) Sesiones del 02/01/2020 al 16/01/2020.

Acuerdos del Comité Corporativo de Riesgo del año 2019 y 2020.

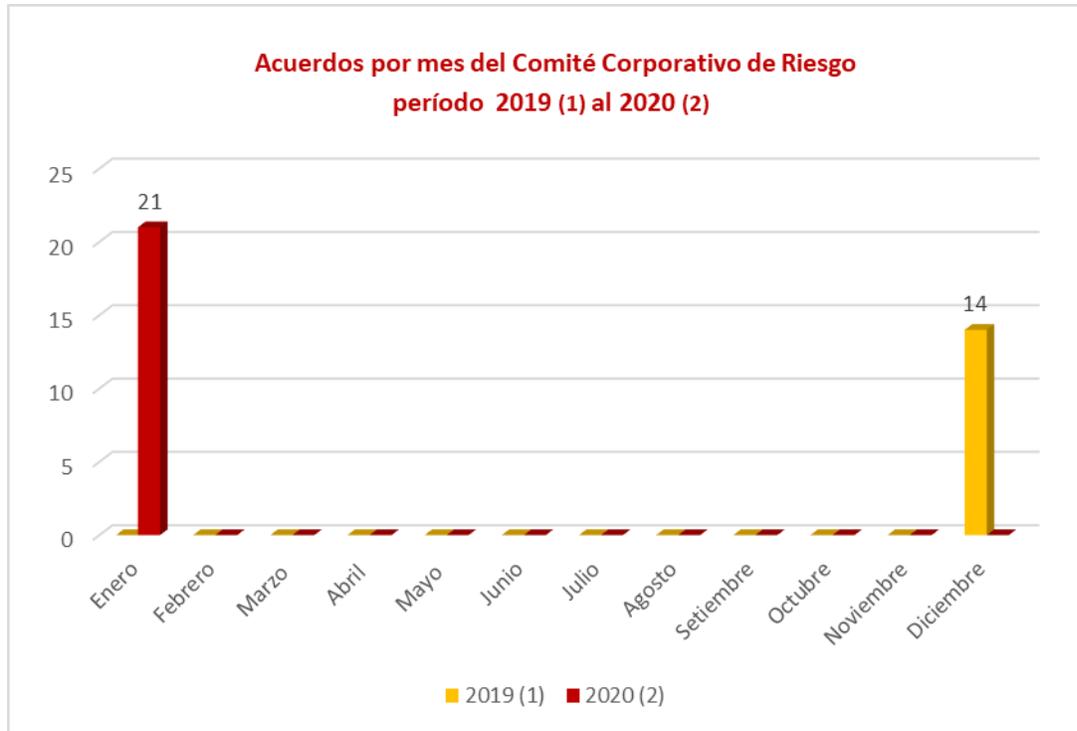
Acuerdos tomados en el 2019 Comité Corporativo de Riesgo		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Diciembre	No. 1-2019	14 acuerdos: Del CRC-ACD-01-2019 al CRC-ACD14-2019
	No. 2-2019	

Acuerdos tomados en el 2020 Comité Corporativo de Riesgo		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Enero	No. 1-2020	21 acuerdos: Del CRC-ACD-01-2020 al CRC-ACD21-2020
	No. 2-2020	

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Comité Corporativo Riesgo														
Año	MES												Total	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
2019 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	14	14
2020 (2)	21	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	21

- (1) En diciembre del 2019 se cambia el Comité de Riesgo del Banco por el Comité Corporativo de Riesgo.
 (2) Sesiones del 02/01/2020 al 16/01/2020.



- (1) En diciembre del 2019 se cambia el Comité de Riesgo del Banco por el Comité Corporativo de Riesgo.
 (2) Sesiones del 02/01/2020 al 16/01/2020.

Sesiones del Comité de Cumplimiento del Banco Popular.

Comité de Cumplimiento del Banco 2019		
Mes	Fecha	No. Sesión
Octubre	16/10/2019	No. 18-2019
	30/10/2019	No. 19-2019
Noviembre	13/10/2019	No. 20-2019
	28/11/2019	No. 21-2019
Diciembre	12/12/2019	No. 22-2019

Comité de Cumplimiento del Banco 2020		
Mes	Fecha	No. Sesión
Enero	15/01/2020	No. 01-2020

Comité de Cumplimiento del Banco.**Integración.**

- **Sr. Raúl Espinoza Guido, Coordinador**
- **Sr. Carlos Arias Alvarado**
- **El Gerente General Corporativo**
- **Un Director del Área de Negocios nombrado por la Gerencia General Corporativa**
- **El Oficial de Cumplimiento**

Se define el Plan Anual de Trabajo como el instrumento fundamental para el desarrollo y observancia de las funciones de los Comité de Cumplimiento del Conglomerado, que les permita planificar, ejecutar y controlar la propia gestión en cada una de las entidades del Conglomerado.

Dicho plan de trabajo debe establecer los objetivos, actividades, responsables y los meses en que el Comité de Cumplimiento analiza cada uno de los temas, asegurando que se incluyan todos los temas normativos y se realicen las recomendaciones que correspondan a la Junta Directiva. A su vez, el plan puede incluir cualquier otro tema que sea de competencia o relevancia para el respectivo Comité de Cumplimiento, como asuntos estratégicos y el Plan de Capacitación de la Junta Directiva y del propio Comité, contemplando el correspondiente presupuesto, entre otros.

Funciones:

- a) El Comité de Cumplimiento del Banco debe conocer, revisar y trasladar a la Junta Directiva Nacional para aprobación en carácter de Asamblea de Accionistas la actualización anual del Manual de Cumplimiento Corporativo de políticas y procedimientos para la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Posteriormente, los Comités de Cumplimiento de las sociedades deben conocer la actualización de dicho manual.
- b) El Comité de Cumplimiento del Banco debe revisar, en el marco de la actualización anual del Manual de Cumplimiento Corporativo, las políticas de confidencialidad respecto a los directivos y empleados en el tratamiento de los temas relacionados con la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo. Posteriormente, los Comités de Cumplimiento de las sociedades deberán conocer la actualización de dichas políticas.
- c) El Comité de Cumplimiento del Banco debe conocer la propuesta de revisión y actualización anual del Código de Conducta del Conglomerado, en el apartado relacionado con el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. Posteriormente, los Comités de Cumplimiento de las sociedades deben conocer la actualización de dicho código.

- d) Conocer los respectivos procedimientos nuevos y las propuestas de reforma de los existentes, que se utilizan en las entidades del Conglomerado para el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.
- e) Analizar, revisar y trasladar a la Junta Directiva respectiva los informes semestrales de labores de cada entidad sobre la aplicación de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, para velar por la aplicación de las políticas, procedimientos, normas y controles implementados en la entidad.
- f) Conocer y trasladar a la Junta Directiva respectiva para aprobación, el Plan Anual de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento de cada entidad.
- g) Analizar los informes de avance y ejecución del Plan Anual de Trabajo de la respectiva Oficialía de Cumplimiento que debe estar aprobado por la correspondiente Junta Directiva.
- h) Conocer los informes trimestrales sobre las operaciones inusuales analizadas en la respectiva Oficialía de Cumplimiento, donde se indique las que fueron objeto de reporte o seguimiento o fueron desestimadas, con su correspondiente justificación.
- i) Conocer la metodología de clasificación de riesgos de LC/FT/FPADM de los clientes de la respectiva entidad, así como las modificaciones que se realice al respecto.
- j) Conocer los informes trimestrales sobre los movimientos ascendentes o descendentes en la clasificación de riesgo de los clientes de la respectiva entidad.
- k) Conocer la metodología y resultados anuales del proceso de evaluación del riesgo propio de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo de la respectiva entidad, así como las modificaciones que se realice al respecto.
- l) Dar seguimiento trimestral a los planes de acción definidos en los informes de evaluación del riesgo propio de LC/FT/FPADM y presentar informes semestrales a la respectiva Junta Directiva sobre el estado y resultados obtenidos.
- m) Analizar y trasladar a la Junta Directiva respectiva, cuando corresponda, los informes recibidos de los entes fiscalizadores externos y de la Auditoría Interna, referentes al cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, así como valorar y dar seguimiento periódico a los planes de acción propuestos por la Administración para cumplir con lo requerido en dichos informes y solventar de manera definitiva las debilidades señaladas.
- n) Analizar y trasladar a la Junta Directiva respectiva para aprobación, la propuesta de nuevas o de revisión de relaciones de corresponsalía.
- o) Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la capacitación anual del personal de la respectiva entidad y trasladar a la respectiva Junta Directiva para su conocimiento.
- p) Realizar el seguimiento a la ejecución del plan de trabajo anual y atención de los acuerdos aprobados por el propio Comité de Cumplimiento.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

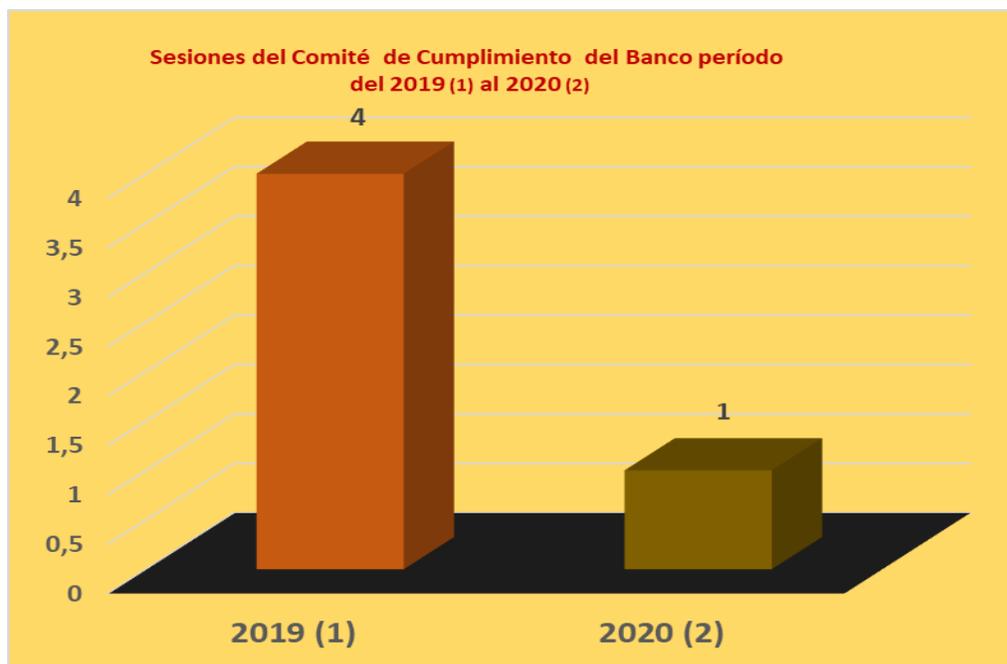
- q) Elaborar y presentar el informe anual ante la respectiva Junta Directiva, sobre el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento.

Comité de Cumplimiento del Banco

Año	2019 (1)	2020 (2)
Cantidad de Sesiones	4	1

(1) Miembro del Comité a partir de la Sesión No. 18-2019 del 16/10/2019.

(2) Miembro de este Comité hasta la Sesión No. 01-2020, del 15/01/2020.



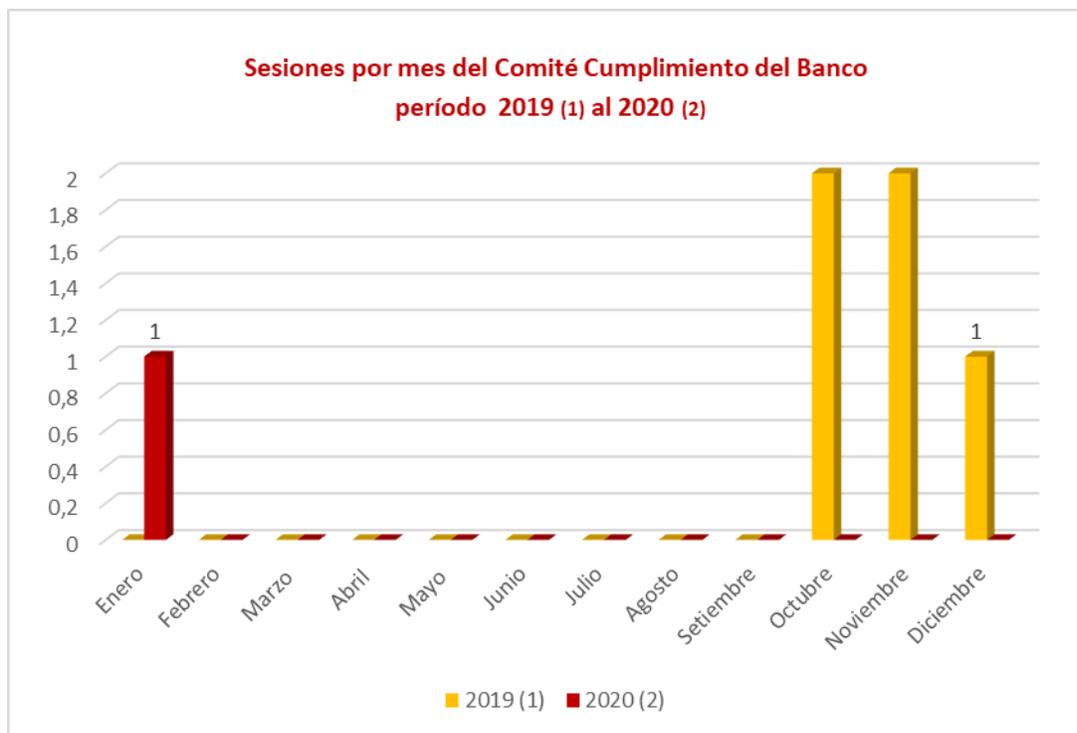
(1) Miembro del Comité a partir de la Sesión No. 18-2019 del 16/10/2019.

(2) Miembro de este Comité hasta la Sesión No. 01-2020, del 15 de enero del 2020.

Comité Cumplimiento del Banco													
Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2019 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	2	2	1	5
2020 (2)	1	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	1

(1) Miembro del Comité a partir de la Sesión No. 18-2019 del 16/10/2019.

(2) Miembro de este Comité hasta la Sesión No. 01-2020, del 15/01/2020.



(1) Miembro del Comité a partir de la Sesión No. 18-2019 del 16/10/2019.

(2) Miembro de este Comité hasta la Sesión No. 01-2020, del 15/01/2020.

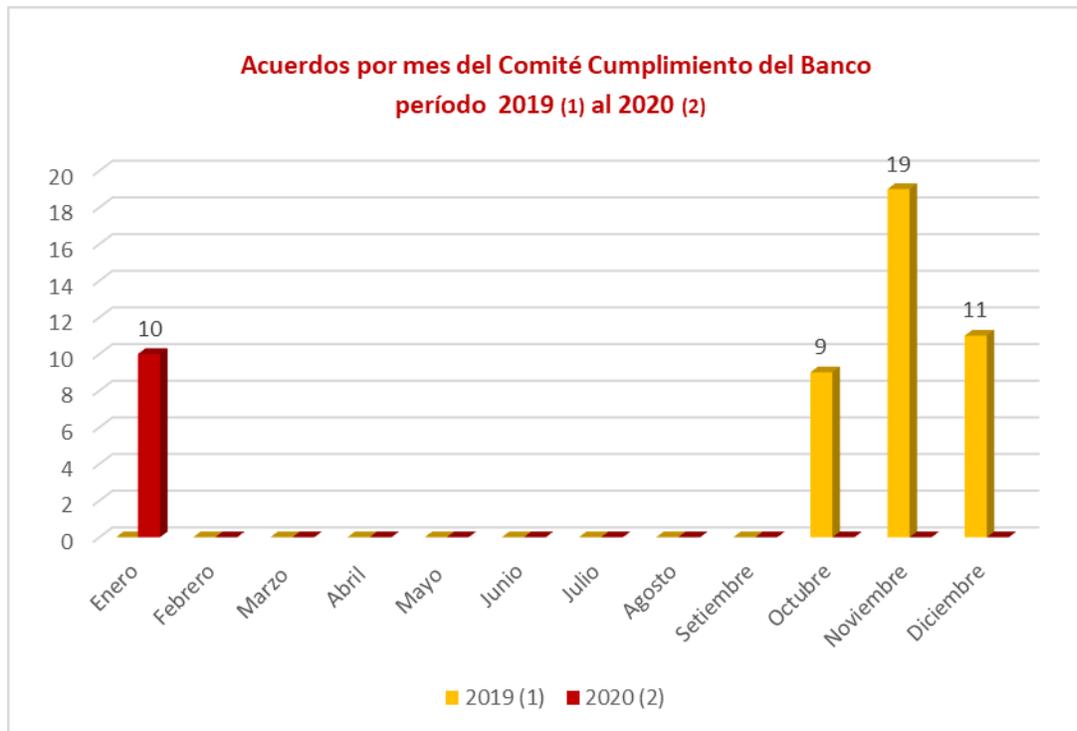
Acuerdos del Comité de Cumplimiento del Banco Popular.

Acuerdos tomados en el 2019 Comité de Cumplimiento del Banco		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Octubre	No. 18-2019	09 acuerdos: Del CC-BP-ACD-119-2019 al CC-BP-ACD-127-2019.
	No. 19-2019	
Noviembre	No. 20-2019	19 acuerdos: Del CC-BP-ACD-128-2019 al CC-BP-ACD-146-2019.
	No. 21-2019	
Diciembre	No. 22-2019	11 acuerdos: Del CC-BP-ACD-147-2019 al CC-BP-ACD-157-2019.

Acuerdos tomados en el 2020 Comité de Cumplimiento del Banco		
Mes	Número de Sesión	Acuerdos Generados
Enero	No. 1-2020	10 acuerdos: Del CC-BP-ACD-01-2020 al CC-BP-ACD-10-2020.

Comité Cumplimiento del Banco													
Año	MES												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2019 (1)	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	9	19	11	39
2020 (2)	10	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	n. a.	10

- (1) Miembro del Comité a partir de la Sesión No. 18-2019 del 16/10/2019.
(2) Miembro de este Comité hasta la Sesión No. 01-2020, del 15/01/2020.



- (1) Miembro del Comité a partir de la Sesión No. 18-2019 del 16/10/2019.
(2) Miembro de este Comité hasta la Sesión No. 01-2020, del 15/01/2020.

15- Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Un agradecimiento profundo a Dios por haberme permitido en este momento de vida profesional haber llegado a esta gran institución que es el Conglomerado Financiero del Banco Popular y a todas las personas que de una u otra manera siempre han creído en mí, me han apoyado y respaldado en la toma de decisiones oportunas para, contribuir al desarrollo de las personas, las familias, el fomento de fortalecimiento de las instituciones y sobre todo de Costa Rica.