



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Alexandra Márquez-Massino Rojas
Dependencia:	Junta Directiva Nacional
Periodo de Gestión:	2014-2018
Fecha:	13/08/2018

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular.

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

### Contenido

I. Presentación.....	3
II. Resultados de la gestión .....	3
2.1. Labor Sustantiva Institucional.....	3
2.2. Cambios en el entorno .....	3
III. Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo .....	11
3.1. Autoevaluaciones .....	11
3.2. Acciones sobre el Control Interno .....	14
3.2.1. Resultado General de la Autoevaluación 2017 .....	14
IV. Principales Logros.....	15
4.1. Atención de cada una de las Pautas de la ATTBP durante el año 2017 .....	16
V. Proyectos más relevantes .....	63
5.1. Proyectos finalizados .....	63
5.2. Proyectos pendientes.....	64
VI. Administración de Recursos Financieros .....	67
6.1. Balance de situación actual.....	68
6.2. Estado de Resultados .....	69
VII. Principales indicadores financieros .....	73
VIII. Sugerencias para la buena marcha de la Institución.....	74
IX. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	74
X. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	75
XI. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la SUGEF .....	75



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

XII. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	79
XIII. Participación en los Comités Normativos .....	79
13.1. Comité de Remuneraciones .....	79
13.2. Comité de Riesgo .....	84
13.3. Comité de Plan Presupuesto y Estados Financieros .....	101
13.4. Comité de Cumplimiento .....	112
13.5. Comité de Auditoría .....	115
IXV. Informe de Autoevaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo correspondiente al Periodo 2017 .....	133



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### I. Presentación

Tal como lo señala los entes normativos de regulación tanto interna como externa, se presenta para el escrutinio pertinente, el informe de labores correspondiente al período 2014-2018, donde se contempla el cumplimiento de las funciones bajo la responsabilidad otorgada, en los ámbitos de participación y decisión colectiva.

Al respecto, se podrá apreciar la gestión realizada, en diferentes apartados como por ejemplo, la participación en las comisiones, los marcos de decisión determinados, cuya información se puede constatar en los acuerdos emitidos, atención a los cambios de ordenamiento jurídico conocidos en los diferentes tópicos de discusión de los comités, la labor sustantiva institucional, análisis del estado de la evaluación del control interno institucional y la gestión entregada, estado de los proyectos más relevantes y desarrollo en marcha de la Institución.

### II. Resultados de la gestión

#### 2.1. Labor Sustantiva Institucional

Las labores realizadas en el periodo 2014-2018 están regidas por el Reglamento de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual a su vez se fundamenta en los artículos 24 y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Durante este periodo se realizaron en total las siguientes sesiones:

Año	2014	2015	2016	2017	2018
Cantidad Sesiones	245	814	871	949	432

#### 2.2. Cambios en el entorno

Los principales cambios presentes en el entorno mundial y nacional durante el periodo de ejercicio del 2014 al 2018, así como los elementos de orden jurídico que se presentaron son los siguientes:

##### **Cambios en entorno mundial 2015-2016:**

El Fondo Monetario Internacional (FMI) previó en las proyecciones sobre desempeño de economía mundial una mejora en 2015-2016, en gran medida gracias a la recuperación de las



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

economías avanzadas.

El FMI proyectó que el crecimiento mundial en 2015 rondaría 3,3% (monto inferior al registrado en el 2014) para subir a 3,8% en 2016. A pesar de que las proyecciones de desempeño mundial se ajustaron hacia la baja, se mantuvo una expectativa favorable principalmente para las economías avanzadas.

En las economías avanzadas, el FMI destacó que los factores básicos que permitieron la recuperación paulatina de la actividad económica fueron: las condiciones financieras favorables, la caída en los precios de los combustibles y la orientación neutral de la política fiscal. Respecto a la inflación, el FMI indicó que el repunte en los precios del petróleo generó un ajuste en el precio de los combustibles, lo cual afectó el nivel general mensual de inflación principalmente en las economías avanzadas como la de Estados Unidos. Con respecto al comportamiento en los tipos de cambio, el dólar se depreció alrededor del 2% en términos reales, por su parte, el euro, se apreció alrededor de un 1%.

### **Cambios en entorno nacional 2015-2016:**

En términos generales, la actividad económica durante el primer semestre del 2015 presentó desaceleración debido a los efectos del cierre de la planta de manufactura de Intel, a los problemas climatológicos producidos por el fenómeno del Niño y que afectaron importantes cultivos agrícolas de exportación como banano y piña y a nivel externo, el débil crecimiento mundial ha debilitado la demanda externa por los productos nacionales.

El sector construcción experimentó una aceleración importante con una variación interanual de un 6.6%, las obras del sector público contribuyeron a este crecimiento gracias al avance de algunos proyectos de infraestructura como carreteras y el nuevo puerto de contenedores en la costa del Caribe. El tipo de cambio del colón con respecto al dólar mantuvo cierta tendencia hacia la baja, producto de una menor demanda neta de divisas generada por la caída de las importaciones de combustibles y la mayor disponibilidad de dólares en la economía local. La tasa de interés en moneda nacional se redujo moderadamente por el lento crecimiento de la demanda crediticia del sector privado, una política monetaria menos restrictiva y el acceso al crédito externo por parte del gobierno.

### **Cambios en entorno mundial 2017:**

En el año 2017 continuó la recuperación gradual del crecimiento económico mundial, se destaca que el repunte cíclico que comenzó a mediados de 2016 continuó cobrando impulso, unas 120 economías, que representan las tres cuartas partes del PIB mundial, mostraron un repunte del crecimiento en términos interanuales. Entre las economías que mostraron mayor crecimiento se destacan Alemania, Corea, Estados Unidos y Japón y algunas economías emergentes como Brasil, China y Sudáfrica.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Dado lo anterior, el crecimiento estimado fue de 3,7%, superior en 0,5 puntos porcentuales al año 2016, impulsado principalmente por un aumento en el comercio internacional y un repunte de la inversión, principalmente entre las economías avanzadas, así como una mayor producción manufacturera en Asia. Particularmente, en Estados Unidos, el principal socio comercial de Costa Rica, creció 2,3% (1,5% en 2016), impulsada por el consumo privado, la inversión no residencial y las exportaciones.

La inflación aumentó tanto en las economías avanzadas como en algunas emergentes, debido a los mayores precios de las materias primas (en especial, el petróleo), aunque en otras más bien retrocedió, al diluirse los efectos de las depreciaciones que experimentaron sus monedas en el bienio 2015-2016. No obstante, el repunte en la inflación, en las economías avanzadas se ubicó en torno a los objetivos de largo plazo fijados por sus autoridades monetarias. Específicamente, en el caso de los principales socios comerciales de Costa Rica, la inflación interanual promedio en 2017 fue 2,4% (1,7% un año antes); es decir, 0,8 p.p. más que la tasa media de inflación local en igual periodo.

En cuanto a los mercados financieros internacionales, estos presentaron una volatilidad relativamente baja, con eventos puntuales por tensión política y una tendencia hacia la apreciación de las monedas de las economías avanzadas y emergentes con respecto al dólar de los Estados Unidos de América.

En los mercados cambiarios, las monedas de los principales países avanzados registraron apreciaciones con respecto al dólar de los Estados Unidos, comportamiento asociado a la recuperación de la actividad económica, la evidencia de un retiro más gradual del estímulo monetario en los Estados Unidos y la expectativa de un efecto focalizado de la salida del Reino Unido de la Unión Europea. De igual modo, las monedas de buena parte de las economías emergentes, incluidas las latinoamericanas, tendieron a apreciarse en 2017 con respecto al dólar de los Estados Unidos, con algunas excepciones como Costa Rica y Brasil, que registraron depreciaciones.

La apreciación de las monedas en las economías emergentes se relaciona en parte con las entradas netas de capital, que disminuyeron después de las elecciones en los Estados Unidos, pero se recuperaron posteriormente.

### **Cambios en entorno nacional 2017:**

En 2017 la actividad económica costarricense creció 3,2%, inferior en 1,0 p.p. al año 2016, impulsada mayoritariamente por la demanda interna y, según industrias, por las actividades relacionadas con servicios.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Por su parte, el mercado de trabajo costarricense presentó un incremento tanto en la tasa neta de participación promedio anual como en la de ocupación. Asimismo, la tasa de desempleo promedio se redujo de 9,5% en 2016 a 9,1%. La inflación continuó mostrando valores bajos, pero superiores en comparación con los de 2016, ubicándose al término del año en 2,6%. Dicho comportamiento respondió a la recuperación en el precio de las materias primas, a la depreciación del colón y a la evolución de sus determinantes macroeconómicos.

Con respecto al tipo de cambio en el primer semestre de 2017, el mercado cambiario presentó un episodio de inestabilidad, originado, principalmente, en un menor ingreso neto de capital externo, que fue reforzado por un resultado más negativo de la cuenta corriente, y un incremento en la dolarización del ahorro financiero. Ante esta situación, el BCCR tomó varias acciones que permitieron reducir las tensiones en el segundo semestre. En el año, el colón acumuló una depreciación de 2,5%, que se compara con el 3,3% del año previo (3,3%).

En materia de política cambiaria, activó en mayo la intervención cambiaria entre días, para lo cual dispuso de hasta USD 1.000 millones de sus activos de reserva. Además, solicitó al Fondo Latinoamericano de Reservas (FLAR) un crédito de apoyo de balanza de pagos por USD 1.000 millones, el cual se aprobó el 02 de octubre de 2017, fondos que ingresaron en marzo de 2018.

Como acciones de política monetaria aplicadas para restituir el premio por ahorrar en colones, mejorar el mecanismo de transmisión de la política monetaria y estabilizar las condiciones del mercado cambiario, el BCCR aumentó entre abril y noviembre la Tasa de política monetaria (TPM) en seis ocasiones, por un total de 300 puntos básicos (p.b.) y, en forma coherente, ajustó al alza la tasa de interés de sus instrumentos de deuda.

Por otra parte, y en materia de reservas internacionales sobresale que a pesar de que el país dispuso de capitales de largo plazo para financiar el déficit en cuenta corriente, los egresos asociados al resto de flujos financieros conllevaron a una reducción de las RIN de USD 419 millones. Al cierre de este año, el saldo de las RIN alcanzó USD 7.150 millones (12,4% del PIB).

Los agregados monetarios y crediticios mostraron un comportamiento acorde con la programación macroeconómica, no obstante, el crédito registró una desaceleración en su crecimiento respecto al año 2016, las medidas de política y ajustes normativos hacia el crédito en moneda extranjera específicamente a no generadores de divisas. Adicionalmente, la expectativa de ajuste en tasas de interés dados los ajustes en la política monetaria impactó la demanda de crédito en su conjunto.

Finalmente, el año 2017 se caracterizó por un marcado y creciente deterioro de las finanzas públicas, con un ascenso del déficit financiero del Gobierno Central a 6,2% del PIB, como consecuencia de la mayor expansión de los principales rubros del gasto y de la desaceleración en el crecimiento de los componentes del ingreso.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cambios en entorno mundial 2018:**

Se presenta una economía con un desempeño positivo de la demanda externa, explicado por el crecimiento económico de los principales socios comerciales, especialmente Estados Unidos, aunque con dudas en Centroamérica por problemas sociales y políticos (Caso de Nicaragua y trasiego de mercancías con los demás países). Aumento en cotizaciones de materias primas y aceleración presiones inflacionarias externas, alza en tipos de interés y una menor liquidez internacional.

### **Cambios en entorno nacional 2018:**

Economía con crecimiento económico estancado alrededor del 3%, impulsado principalmente por menor crecimiento del sector financiero, agropecuario y servicios. Mayores tasas de interés, consecuencia de menor liquidez y el crédito, dado el alto nivel de estrujamiento fiscal. Recuperación de la inflación dentro del rango meta definido por el BCCR acompañado de un deterioro en los términos de intercambio. Persistencia de algunas vulnerabilidades como el deterioro fiscal, sin que se visualicen soluciones en el corto plazo.

### **Cambios en marco normativo que son de interés en el Conglomerado Financiero**

En cuanto a cambios en el marco normativo en el cual se desarrollan las actividades del Banco Popular y de las empresas que conforman el Conglomerado, se brinda un detalle de los proyectos de ley que a la fecha de este informe se encuentran como prioritarios en la corriente legislativa y que pueden impactar al Banco:

**Tabla No. 1**  
**Resumen Proyectos Ley marco normativo**  
**Banco Popular y Desarrollo Comunal**

<b>Expediente</b>	<b>Nombre</b>	<b>Comentario</b>
20.580	LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	De prioridad para el Poder Ejecutivo
20.730	COMISIÓN ESPECIAL QUE SERÁ LA ENCARGADA DE DICTAMINAR EL EXPEDIENTE	De prioridad para el Poder Ejecutivo



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Expediente	Nombre	Comentario
	N° 20.580, "LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS PÚBLICAS"	
20.366	CIERRE DEL BANCO CRÉDITO AGRÍCOLA DE CARTAGO Y TRASPASO AL BANCO DE COSTA RICA	De prioridad para el Poder Ejecutivo
19.227	REFORMA DEL ARTÍCULO 14, 14 BIS, ARTÍCULO 15, 19, 22 Y 24 DE LA LEY ORGÁNICA DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL N° 4351 Y SUS REFORMAS, (ANTERIORMENTE DENOMINADO): REFORMA DEL ARTÍCULO 14, 14 BIS, ARTÍCULO 15, 22 Y 24 DE LA LEY ORGÁNICA DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL N° 4351 Y SUS REFORMAS	De interés para la Junta Directiva
19.633	LEY PARA EL IMPULSO Y DESARROLLO DE PROYECTOS COMUNALES REALIZADOS POR LAS ASOCIACIONES DE DESARROLLO COMUNAL CON LAS UTILIDADES DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL Y REFORMA A LOS ARTÍCULOS 4 INCISO D) Y 40 DE LA LEY N° 4351 DEL 11 DE JUNIO DE 1969 Y SUS REFORMAS	De interés para la Junta Directiva
20.346	CREACIÓN DE LAS BECAS "CORINA RODRÍGUEZ LÓPEZ" Y "CLODOMIRO PICADO TWIGHT" DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL DESARROLLO	De interés para la Junta Directiva
19.470	LEY PARA GARANTIZAR EL CORRECTO Y TRANSPARENTE NOMBRAMIENTO DE PUESTOS GERENCIALES EN EL SISTEMA BANCARIO NACIONAL	De interés para la Junta Directiva



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Expediente	Nombre	Comentario
20.542	LEY PARA ASEGURAR LA IDONEIDAD DE LOS MIEMBROS DE JUNTAS DIRECTIVAS EN EL SECTOR FINANCIERO	De interés para la Junta Directiva
20.575	LEY PARA FORTALECER LA IDONEIDAD DE LOS MIEMBROS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS DE LOS BANCOS COMERCIALES DEL ESTADO	De interés para la Junta Directiva
	Agenda de proyectos de ingreso a la OCDE	De interés para la Gerencia General
19.996	LEY DE CREACIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE COMPETENCIA	De interés para la Gerencia General
19.113	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	De interés para el Departamento de Relaciones Corporativas o Comunicación
20815	REFORMA DEL ARTÍCULO 30 DE LA LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL, LEY N° 1644 DEL 26 DE SETIEMBRE DE 1953 Y SUS REFORMAS	De interés en relación con la Comisión de Créditos Bancarios
20.436	REFORMAS Y ADICIONES A LA LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA, LEY N° 7092 DE 21 ABRIL DE 1988, LEY PARA FORTALECER LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE FISCAL	De interés en relación con la Comisión de los "Panamá Papers"
20.437	LEY CONTRA LA PARTICIPACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN PARAÍSO FISCALES	De interés en relación con la Comisión de los "Panamá Papers"



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Expediente	Nombre	Comentario
20.438	LEY PARA TRANSPARENCIA EN LAS OPERACIONES DE BIENES SUJETOS A REGISTRO	De interés en relación con la Comisión de los “Panamá Papers”
18.803	LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO	De interés en relación con las tarjetas de crédito y débito
20.172	LEY CONTRA LA USURA	De interés en relación con las tarjetas de crédito y débito
20.425	LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR CREDITICIO	De interés en relación con las tarjetas de crédito y débito
20.177	LEY DE REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 7 Y 47 DE LA LEY REGULADORA DEL MERCADO DE SEGUROS, LEY N° 8653 DEL 22 DE JULIO DEL 2008 Y SUS REFORMAS	De interés en relación con el mercado de seguros
19.561	LEY MARCO DE LA ECONOMÍA LABORAL Y SOCIAL	De interés en relación con el sector cooperativo y de economía social solidaria
19.654	LEY MARCO DE LA ECONOMÍA SOCIAL SOLIDARIA	De interés en relación con el sector cooperativo y de economía social solidaria
20.214	LEY DE COOPERATIVAS DE VIVIENDA DE USUARIOS POR AYUDA MUTUA	De interés en relación con el sector cooperativo y de economía social solidaria



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Expediente	Nombre	Comentario
19.565	REFORMA DEL ARTÍCULO 117 DE LA LEY 7558, LEY ORGÁNICA DEL BANCO CENTRAL DE COSTA RICA, Y SUS REFORMAS, DE 3 DE NOVIEMBRE DE 1995, Y EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY N° 4179, LEY DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS, DE 22 DE AGOSTO DE 1968	De interés en relación con el sector cooperativo y de economía social solidaria
20.256	LEY DE REFORMA A LOS ARTÍCULOS 1, 4, 14 Y 16 Y ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 27, A LA LEY N° 7391, LEY REGULADORA DE LA ACTIVIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DE LAS ORGANIZACIONES COOPERATIVAS, DE 27 DE ABRIL DE 1994, Y SUS REFORMAS	De interés en relación con el sector cooperativo y de economía social solidaria

### III.Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

#### 3.1.Autoevaluaciones

##### Resultados inicio de gestión:

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 Gestión Corporativa mediante oficio DIRRC-620-2014 del 16 de julio de 2014. 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 2013 y 2014, así como el nivel de riesgo asociado y la ponderación respectiva, según la normativa SUGEF 24-00.

**Tabla No. 2**  
**Resultado de la calificación cualitativa de la gestión por aspecto evaluado**  
**Según Acuerdo SUGEF 24-00**  
**(Con corte al 31 de julio 2014)**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Aspecto evaluado	Puntaje obtenido		Nivel de riesgo (1)	Ponderación por aspecto	Calificación (2)
	2013	2014			
Planificación	100%	100%	Normal	15%	0,15
Políticas y procedimientos	100%	100%	Normal	15%	0,15
Administración de personal	95%	95%	Normal	10%	0,10
Sistemas de control	91%	88%	Normal	30%	0,30
Sistemas de información gerencial	93%	100%	Normal	15%	0,15
Tecnología de información	81.90%	86.42%	Normal	15%	0,15
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

1 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.

### Resultados fin de gestión

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 mediante oficio DIRRC-638-2017 del 18 de julio de 2017. 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 2017, así como el nivel de riesgo asociado y la ponderación respectiva, según la normativa SUGEF 24-00.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Tabla No. 3**  
**Resultado de la calificación cualitativa de la gestión por aspecto evaluado**  
**Según Acuerdo SUGEF 24-00**  
**Con corte al 31 de julio, 2017**

Aspecto evaluado	Puntaje obtenido	Nivel de riesgo (1)	Ponderación por aspecto	Calificación (2)
Planificación	97,50%	Normal	15%	0,15
Políticas y Procedimientos	90,00%	Normal	15%	0,15
Administración de Personal	95,00%	Normal	10%	0,10
Sistemas de Control	90,88%	Normal	30%	0,30
Sistemas de Información Gerencial	92,86%	Normal	15%	0,15
Tecnología de información	85,00%	Normal	15%	0,15
<b>Calificación final</b>		<b>Normal</b>		<b>1,00</b>

**<sup>1</sup> 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 Tabla No. 4 se muestran los resultados obtenidos para cada aspecto evaluado en los años anteriores 2015 y 2016, en relación con los resultados del 2017, según la normativa SUGEF 24-00.

**Tabla No. 4**  
**Comparativo de resultados Autoevaluaciones SUGEF**  
**Aplicadas en años anteriores y actual**

Aspecto evaluado	Puntaje Obtenido 2015	Puntaje obtenido 2016	Puntaje obtenido 2017
Planificación	95%	98%	97.50%
Políticas y procedimientos	93%	100%	90%
Administración de personal	100%	100%	95%
Sistemas de control	83%	96%	90.88%
Sistemas de información gerencial	100%	96%	92.86%
Tecnología de información	83%	85%	85%
<b>Calificación final</b>	<b>1,30</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>
<b>Nivel</b>	<b>Normal</b>	<b>Normal</b>	<b>Normal</b>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### 3.2. Acciones sobre el Control Interno

#### 3.2.1. Resultado General de la Autoevaluación 2017

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 **2%**, nivel **Excelente**, según se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 1**  
**Conglomerado Financiero Banco Popular**  
**Resultado General de la Autoevaluación 2017**

ENTIDAD	CALIFICACIÓN FINAL	NIVEL DE RIESGO
BANCO POPULAR	3%	Excelente
POPULAR PENSIONES	0%	Excelente
POPULAR SAFI	2%	Excelente
POPULAR SEGUROS	6%	Bueno
POPULAR VALORES	0%	Excelente
<b>CALIFICACIÓN FINAL</b>	<b>2%</b>	<b>Excelente</b>

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:

**Cuadro No. 2**  
**Oficios remitidos**

Sociedad Anónima	Oficio de Remisión
Popular Pensiones, S.A	UTEG-0228-2017
Popular Fondos de Inversión, S.A	UTEG-0227-2017
Popular Valores, S.A	UTEG-0229-2017

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Popular Seguros, S.A

UTEG-0226-2017

### IV. Principales Logros

Tal como lo establece la Pauta III (Gestión Competitiva de la Institución), inciso H (los procesos de Planificación Interna) que indica: *La gestión del Conglomerado se basará en un proceso de planificación que integre los fundamentos de la Ley Orgánica del Banco Popular, los lineamientos de las Pautas y Orientaciones Generales, la Política de Igualdad y Equidad de Género, y otras orientaciones emanadas de la Asamblea de Trabajadores.*

Es a partir de la premisa anterior que el CFBPDC construyó durante el año 2016, el Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (PECFBPDC 2017-2020). El Plan fue aprobado por la Junta Directiva Nacional en junio 2016 y sobre este versa el accionar de la Institución durante el 2017 y para los siguientes años.

En esta parte se hace importante destacar que la gestión del año 2017, generó una calificación de un 95,21% en la atención de los indicadores planteados para ese periodo en el PECFBPDC 2017-2020.

#### Resultado PECFBPDC 2017-2020

(A Dic 2017)



**95,21%**



Cabe rescatar que los objetivos estratégicos definidos en el PECFBPDC 2017-2020 tienen un alineamiento directo con las Pautas y Políticas de la ATTBP, sin embargo, estas pautas pueden

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

estar presentes en uno o varios objetivos y de ahí que la calificación asignada en cada objetivo estratégico no corresponde únicamente a cada pauta en particular.

En el cuadro siguiente se muestran los resultados obtenidos en el 2017 por el Banco y las Sociedades Anónimas y corresponden a la atención de cada uno de los objetivos del PECFBPDC 2017-2020.

**Cuadro No. 3**  
**Resultados de la Evaluación PECFBPDC 2017-2020**  
**Resultados a diciembre 2017**

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL CFBPDC	BANCO		SAFI		VALORES		SEGUROS		PENSIONES	
	OBJ	CALIF	OBJ	CALIF	OBJ	CALIF	OBJ	CALIF	OBJ	CALIF
1 Dar acceso al ahorro y otros productos y servicios diferenciados a la población trabajadora, organizaciones de la economía social solidaria, sectores productivos y personas vulnerables; de acuerdo con sus particularidades.	1	100,0%	1	100,0%	1	99,1%	1	97,4%	1	96,9%
2 Incidir en la generación de empleo y trabajo decente, y en el desarrollo territorial y local sostenible; mediante nuestro vínculo con la economía social solidaria.	2	100,0%	2	72,0%	2	100,0%	2	100,0%	2	91,5%
3 Lograr un crecimiento sostenido del desempeño financiero del Conglomerado Financiero.	3	80,0%	3	95,5%	3	92,2%	3	100,0%	3	100,0%
4 Lograr un crecimiento continuo de la competitividad del portafolio de negocios en términos de innovación, integración, calidad y compromiso con el ambiente.	4	99,4%	4	99,7%	4	100,0%	4	99,8%	4	100,0%
5 Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.	5	99,8%	5	96,9%	5	98,5%	5	99,8%	5	100,0%
6 Gestionar un modelo integral para contar con personal competente y comprometido con el propósito, los valores y principios del Conglomerado Financiero.	6	100,0%	6	100,0%	6	100,0%	6	100,0%	6	100,0%
<b>CALIFICACIÓN</b>		<b>95,21%</b>		<b>93,15%</b>		<b>97,74%</b>		<b>99,39%</b>		<b>98,87%</b>

Fuente: Resultados Evaluación PECFBPDC 2017-2020 al 31 diciembre 2017

Aunado a lo anterior, se brinda rendición de cuentas sobre los últimos logros, de acuerdo a cada una de las Pautas de la ATTBP:

### 4.1. Atención de cada una de las Pautas de la ATTBP durante el año 2017

Para analizar la atención que se ha dado a cada una de las Pautas y Políticas de la ATTBP, se agrupan los principales componentes, según se detalla más adelante:

#### **Pauta I** **Fomento de la Economía Social**

Establece el compromiso del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para impulsar la economía social solidaria por su capacidad de generar trabajo decente, distribuir riqueza e incidir de manera positiva en las comunidades. Al considerar que las organizaciones sociales mantienen un peso determinante en la inclusión de poblaciones vulnerables y en la coordinación de los esfuerzos



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

locales con ideas productivas, fue necesario reformular la primera pauta que pasó de llamarse *El desarrollo del sector de economía social*, a *Fomento de la economía social solidaria*. En esta pauta se estableció el compromiso de gestionar una economía justa e inclusiva con organizaciones de la economía social solidaria que posean un papel esencial cuando los modelos tradicionales no han significado la solución comprensiva para la población trabajadora.

Como parte de las acciones ejecutadas para contribuir a la atención de esta pauta se encuentran:

1. Desarrollo de proyectos de emprendedurismos a nivel nacional con el convenio FIDEIMAS, donde se encuentra la generación de actividades de prospectación con empresarias referidas y diagnosticadas de previo por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

2. Desarrollo y/o mejora de productos y el consecuente crecimiento de beneficiarios para las siguientes poblaciones:

- Trabajadora (hipotecarios)@
- ESS (producto para las asociaciones de desarrollo comunal)
- Sectores Productivos (producto gobiernos locales y municipalidades)
- Mujeres (pignoraticio)
- Discapacidad (incluido como segmento dentro de los productos)
- Adultos mayores, pensionados y jubilados (incluido como segmento dentro de los productos)

3. Impacto en 1.290 personas beneficiadas mediante soluciones del Fondo de Avales para Vivienda (FAVI otorgadas en el año 2017)@@.

4. Producto de la colocación de créditos y avales de FODEMIPYME, se da protección de 1.793 empleos (612 crédito y 1.181 avales, lo que corresponde a 751 mujeres y 1.042 hombres).

5. Se otorgó un total de 197 nuevas soluciones mediante colocaciones de Financiamiento al Desarrollo (FOFIDE) en el año y representó un acumulado de 1.014 soluciones mediante este fondo.

Respecto al aporte de las Unidades Estratégicas del Negocio se menciona:

### **Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión: Popular SAFI**

Popular SAFI se desempeña en una industria de fondos de inversión costarricense, aglomera a un total de 14 participantes que, al 30 de junio del 2018, administran 100 fondos de inversión. Estos fondos están distribuidos en 46 fondos de mercado de dinero, 17 fondos de crecimiento, 15 fondos inmobiliarios, 11 fondos de ingreso, 5 fondos de desarrollo de proyectos, 2 de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

titularización, 2 fondos accionarios y 2 megafondos. Popular SAFI administra 4 fondos de mercado de dinero, 2 inmobiliarios y un fondo de crecimiento.

Desarrolla dos fondos de inversión (Resolución SGV-R-3085 y SGV-R-3258) que favorecen al sector de vivienda clase media (segmentos del 4 al 7), por medio de Popular SAFI. Se destacan los fondos de Desarrollo de Proyectos, los mismos se encuentran en disposición para iniciar su actividad, cuentan con las debidas autorizaciones y únicamente se está a la espera de la aprobación del financiamiento por parte del Banco Popular para iniciar los procesos de captación de recursos de inversionistas y materializar contratos para el desarrollo de las obras correspondientes al levantamiento de estructuras. Es importante destacar que dentro del incremento de la cartera de negocios de los participantes del CFBPD y los prospectos de inversión, se asignó a Popular Valores como Puesto de Bolsa Representante. Esto puede constatarse en el apartado *Mercados o bolsas en los cuales se puede negociar la participación* del numeral 4 del prospecto correspondiente.

Al cierre del primer semestre de 2018, la Sociedad continúa con una línea de crecimiento sólida que le ha permitido alcanzar las cifras más satisfactorias en la mayoría de sus principales variables de gestión. El volumen promedio administrado al cierre de junio 2018 alcanzó los ¢267.782 millones y determinó un crecimiento al primer semestre del 8.11% (¢20.076 millones); tal aumento es bastante satisfactorio en los términos esperados por la Administración. En cuanto a la cantidad de clientes, la Sociedad alcanzó un total de 2.806 inversionistas, 715 más que los que obtuvo al cierre de 2017. Estas cifras equivalen a un 34.19% de incremento y demuestran que se da cumplimiento satisfactorio a los indicadores de crecimiento esperados en estas variables. Es apremiante indicar que el crecimiento se logra como parte de la oferta diferenciada de los productos que brinda Popular SAFI y que se adaptan a las necesidades de los inversionistas. Los productos creados por la Sociedad fortalecen la cultura de ahorro y propician un modelo de inversión ideal para fomentar los emprendimientos empresariales a través de la rentabilidad de los instrumentos de inversión administrados.

### **Popular Valores S.A.**

Popular Valores mantuvo al cierre del 2017, como producto de la oferta diferenciada de productos y servicios, la atención a diferentes organizaciones de la ESS que son clientes del Puesto. El total ascendió a 105 organizaciones y al cierre de junio de 2018, el monto se incrementó levemente a 107 organizaciones. A continuación, se detalla la composición de estas organizaciones en las fechas mencionadas:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Cuadro No. 3**  
**Oferta de productos y Servicios**  
**Período 2017**

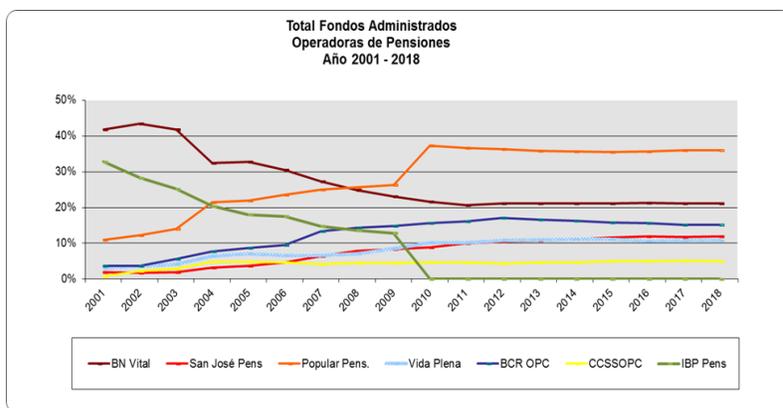
Tipo de cliente	Al 30 de Junio del 2018		Al 31 de diciembre del 2017	
	Cantidad	Participación Relativa	Cantidad	Participación Relativa
Asociación Solidarista	85	79.44%	85	80.95%
Cooperativa	15	14.02%	15	14.29%
Asociación	4	3.74%	2	1.90%
Federación	2	1.87%	2	1.90%
Colegio Profesional	1	0.93%	1	0.95%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100.00%</b>	<b>105</b>	<b>100.00%</b>

Popular Valores generó durante el 2017 una utilidad neta de ¢1.711,4 millones y en los primeros seis meses del año 2018 obtuvo una utilidad neta de ¢634.4 millones. Al consolidar esta utilidad con las ganancias del BPDC y del resto de Sociedades, fue posible destinar un mayor volumen de recursos a los fondos especiales y así fomentar los emprendimientos de los sectores de la economía social y la población trabajadora.

### Operadora de planes de pensiones complementarias del Banco Popular y Desarrollo Comunal S.A.

Al mes de diciembre 2017, la participación de mercado se ubicó en 35,96% y al cierre de junio 2018 este valor alcanza un 36,04%.

**Gráfico No. 1**

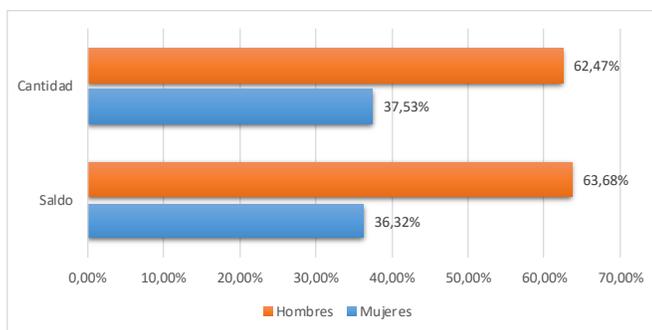


## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Distribución de Cartera y Afiliados por Género:

La distribución de esta participación de mercado por género se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 2**  
**Mercado por género**  
**Período 2017**



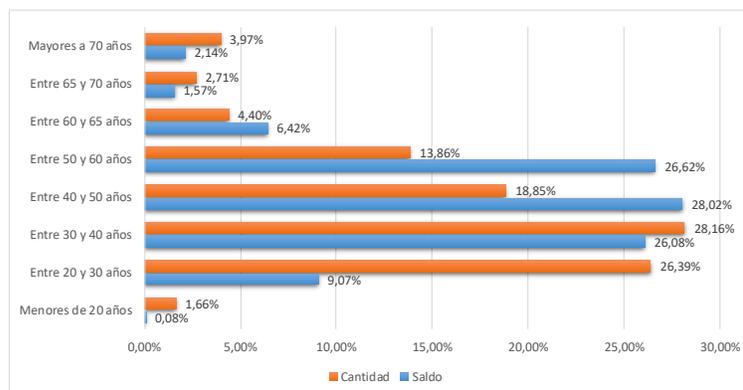
El volumen total de la cartera administrada por Popular Pensiones al mes de junio 2018, asciende a ¢2.298.963 millones. Al considerar los porcentajes de distribución por género indicados anteriormente, se tendría que ¢835.045 millones estarían en cuentas individuales propiedad de mujeres, mientras que ¢1.463.918 millones, en cuentas individuales propiedad de hombres.

En términos de afiliación, se muestra un comportamiento similar y existe una mayor proporción de afiliados del género masculino que del género femenino.

### Distribución de Cartera y Afiliados por Rangos de Edad:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

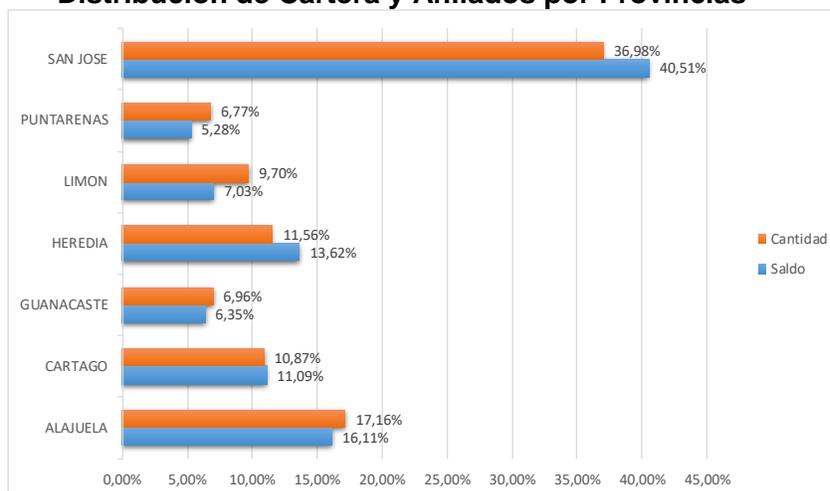
**Gráfico No. 3**  
**Distribución de Cartera y Afiliados por rangos de edad**



En el gráfico anterior puede observarse que prácticamente el 80% de los saldos acumulados se encuentran concentrados en personas cuyas edades van de los 30 a los 60 años. Del mismo modo se observa que la cuarta parte de la población trabajadora se ubica en el rango de 20 a 30 años de edad y acumula cerca del 9% de los saldos administrados. El comportamiento descrito es totalmente congruente con los 17 años de operación de la Ley de Protección al Trabajador. Además, es presumible que la población menor a los 30 años, en su gran mayoría, tenga pocos años de cotizar a los regímenes complementarios de pensiones. Esta situación no se presenta en la población que supera los 30 años, pues en su gran parte, sí ha logrado cotizar prácticamente desde que inició el régimen complementario.

### Distribución de Cartera y Afiliados por Provincias:

**Gráfico No. 4**  
**Distribución de Cartera y Afiliados por Provincias**





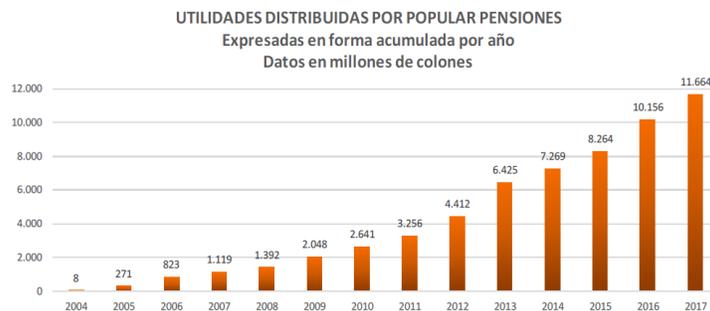
## INFORME FINAL DE GESTIÓN

En el gráfico anterior se observa la significativa concentración tanto de afiliados como de saldo acumulado en la región central del país, concretamente en las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago. La característica es consistente con la concentración demográfica nacional y se asocia también a la disponibilidad de fuentes de empleo.

### Distribución de Utilidades

Durante los últimos 14 años Popular Pensiones, S.A. ha incrementado de manera consecutiva el monto de distribución de utilidades entre sus afiliados. La distribución de utilidades entre los afiliados, contribuye al fortalecimiento de la futura pensión, pues se trata de incrementos en el saldo acumulado de la cuenta individual. En el siguiente cuadro puede observarse el monto acumulado de distribución de utilidades entre los afiliados:

**Gráfico No. 5**



Fuente: Elaboración propia con datos de SUPEN

### Popular Sociedad Agencia de Seguros

Según información proporcionada por el Instituto Nacional de Seguros (INS) con corte a diciembre del 2017, Popular Seguros se ubica en el segundo lugar del ranking de Sociedades Agencia de Seguros. Esta Sociedad consigue una participación del mercado del 15,34% entre las sociedades agencias del INS y a junio del 2018 mantiene la posición con una participación de 16,77%.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Gráfico No. 6**



Como logra apreciarse en el cuadro No. 5, la meta de productos colocados a junio 2018 es de 9.089. Popular Seguros cumplió su meta en un 498% al colocar 45.256 pólizas.

**Cuadro No. 5**  
**Productos colocados**

Mes	Acumulado 2018	Meta PEC Productos	% Cumplimiento
Enero	11656	8401	139%
Febrero	17501	8538	205%
Marzo	23058	8676	266%
Abril	28315	8814	321%
Mayo	42464	8952	474%
Junio	45259	9089	498%

Total a Dic: 2017	
Productos	8263

Meta PEC	
Productos	9916
Meta Mensual	138

El porcentaje de participación en el mercado de seguros fue de un 15,34%, según el corte al 31 de diciembre 2017.

Respecto al aumento en la participación de pólizas en la cartera total de Popular Seguros (fuera de la cartera del Conglomerado) se generaron 5.738 pólizas y fueron emitidas a clientes externos al Banco Popular.

Colocación de 15 productos nuevos para los sectores de la economía social solidaria:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Propuestas Productos Nuevos	
Nombre del Producto Registrado	Moneda
Vida Tradicional Colectivo Flexible (Popular Pensiones)	Colones
Seguro Voluntario de Automóviles (Crédito Prendario)	Colones / Dólares
Seguro Autoexpedible Enfermedades Graves	Colones / Dólares
Seguro Autoexpedible de Accidentes para Estudiantes	Colones
Seguro Autoexpedible Tarjeta Segura Débito	Colones
Seguro Autoexpedible Tarjeta Segura Crédito	Colones
Seguro Autoexpedible Tarjeta Segura Crédito VIP	Colones / Dólares
Seguro Autoexpedible Tarjeta Segura Crédito Plus	Dólares
Desempleo	Colones
Desempleo	Colones
Póliza Hogar Comprensivo (continuidad en pólizas de incendio)	Colones
Contratos Pólizas de Incendio Dólares	Dólares
Inclusión de codeudores en la póliza de desempleo	Colones / Dólares
Póliza Tarjeta Segura No Contributiva	Dólares
BP Mujeres de Oro	Colones

### Pauta II

#### Calidad en la Oferta del CFBPDC

Dicta que el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal ofrecerá un portafolio diferenciado de productos y servicios para las personas trabajadoras, sus organizaciones y sus comunidades, así como un servicio de atención de calidad para la clientela, a fin de satisfacer los requerimientos según las necesidades y características de cada segmento, territorio y región. Todo ello sustentado en criterios de eficiencia, eficacia, igualdad de oportunidades, accesibilidad, equidad de género y responsabilidad ambiental. También implementará modelos de negocios dirigidos a la captación de recursos como una práctica sana para promover la cultura del ahorro de la población y como una alternativa de fondeo, a partir de una rentabilidad económica, huella social y ambiental a un costo competitivo en la Institución y atractivo hacia la clientela.

Por último, dispondrá de productos y servicios financieros para personas físicas y jurídicas con énfasis especial en el fomento productivo y la generación de trabajo decente que contribuya al desarrollo socioeconómico y ambiental de la población. Todo lo anterior en cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 34 de su Ley Orgánica.

Con el propósito de mejorar la cobertura geográfica del Banco y brindar mayor accesibilidad a los productos y servicios a diciembre 2017, se otorgó cobertura a 73 cantones a través de oficinas, cajeros automáticos y corresponsales no bancarios (Fischel y Gessa).

Respecto al incremento de usuarios de los canales virtuales a nivel del Banco Popular, se obtuvo un crecimiento de 58.889 usuarios de canales virtuales a diciembre del 2017. La cifra indicada representó un crecimiento del 59,45% comparado con el cierre al 2016.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se resalta que el Banco Popular se ubicó en el ranking número uno de Banca de Consumo a nivel nacional.

Por su parte, en Banca Empresarial y Corporativa, el Banco Popular se ubicó en el ranking número tres.

El crecimiento real en la Cartera de Desarrollo a diciembre 2017 fue de ¢44.275 millones (crecimiento del 11.79%).

El crecimiento real en la Cartera del Segmento Institucional fue de ¢54.196 millones (crecimiento del 12.5%.)

Se presentó un crecimiento de ¢2.452 millones de colones en planes de inversión ambiental.

Se estableció la corresponsalía bancaria con la empresa Servicios de Transferencias Electrónicas (Wire Services Agreement).

Respecto al aporte de las Unidades Estratégicas del Negocio se menciona:

Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión. Popular SAFI

Se logró una participación de colocación mayor al 90% respecto al año anterior, para un total de ¢716.090.585.

La Encuesta de Satisfacción al Cliente Externo un logró una calificación de 94,44%.

Durante el 2017 se lograron ingresos por este concepto de ¢1.450.262.175, lo cual representó un 98,2%, siendo el esperado un 95%.

El mercado de fondos de inversión costarricense administra un total de recursos determinado en ¢2.63 billones y **Popular SAFI** mantiene una participación del **10.09% del total de recursos**.

Respecto a la cantidad de inversionistas, **Popular SAFI** abarca el **2,56% (2.806)** de un total de 109.657 inversionistas en el mercado.

Al cierre del mes de diciembre del 2017, el **crecimiento de Popular SAFI es de un 12.47%** (¢247.705.443.256) con lo cual se dio cumplimiento a las metas de captación para el año. Adicionalmente, el crecimiento en clientes del periodo 2017 fue de un 45.59% y se dio a partir

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

una vinculación exponencial en el Fondo Mixto Colones que dinamizó la estructura de inversionistas de la Sociedad.

El crecimiento interanual (junio 2018 vs junio 2017) que se presenta en la totalidad de la industria es de un 10.3% (¢245.467 millones) y Popular SAFI casi duplica ese ritmo de crecimiento al alcanzar un 19.0% de incremento interanual (¢42.345 millones). La Sociedad, además, participa aportando un 17.25% del crecimiento del mercado.

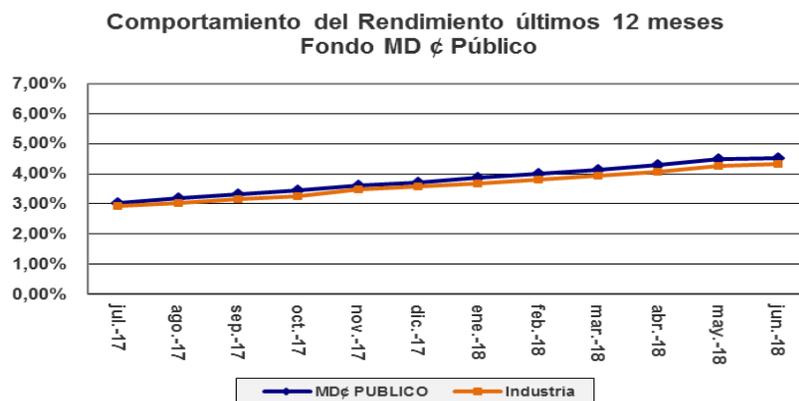
**Cuadro No. 6**

VOLUMEN ADMINISTRADO				
SAFI	JUNIO 2018	JUNIO 2017	VARIACIÓN INTERANUAL ABSOLUTA	VARIACIÓN INTERANU AL %
<b>POPULAR SAFI</b>	<b>265 639 834</b>	<b>223 294 354</b>	<b>42 345 480</b>	<b>19,0%</b>
<b>Total de Mercado</b>	<b>2 633 037 959</b>	<b>2 387 570 696</b>	<b>245 467 263</b>	<b>10,3%</b>

Este crecimiento en la captación de recursos de los ahorrantes se logra a través de productos rentables, con altos estándares de servicio al cliente y, además, con información transparente y confiable respecto a su desempeño.

El fondo Mercado de Dinero Colones se consolida como el fondo más grande del mercado y logra alcanzar un volumen administrado de ¢111.531 millones de colones al cierre de junio de 2018. Contabiliza también rentabilidades por encima del promedio de la industria, pero con un nivel de riesgo más bajo que la media de los competidores.

**Gráfico No. 7**





## INFORME FINAL DE GESTIÓN

El Fondo Mixto Colones se consolida como el fondo más rentable en la cartera mixta y en moneda nacional y determina un aspecto que facilita la captación de recursos.

Seguidamente se aprecia el comportamiento del volumen administrado al cierre de junio 2018 respecto al periodo de junio 2017, el cual refleja la sostenibilidad financiera y el manejo del riesgo:

**Cuadro No. 7**

VOLUMEN ADMINISTRADO (Miles de colones)		
FONDO	JUNIO 2018	JUNIO 2017
MERCADO COLONES	111 531 080	64 214 522
MIXTO COLONES	40 230 757	32 564 187
INMOBILIARIO ZETA	42 164 909	41 680 123
FINPO INMOBILIARIO	21 809 362	22 396 454
MERCADO DÓLARES	28 906 305	40 022 144
MIXTO DÓLARES	20 399 721	19 890 778
AHORRO POPULAR	597 699	2 526 147
<b>TOTAL</b>	<b>265 639 834</b>	<b>223 294 354</b>

### Popular Valores

Popular Valores ofrece productos y servicios de calidad a sus clientes que se relacionan con la intermediación bursátil (compra y venta de valores local e internacional), custodia, cambio y arbitraje de divisas, portafolios de inversión, administración de fideicomisos. Los servicios se complementan con boletines mensuales sobre mercados internacionales, comportamiento del mercado, principales eventos del mes y perspectivas; estos se remiten vía correo electrónico a los clientes y se publican en la página del Puesto.

Se cuenta con una unidad de análisis que realiza presentaciones semanales al Área de Ventas sobre el comportamiento del mercado, alternativas de inversión y seguimiento de posiciones. Adicionalmente, como parte de la clientela, están las empresas del Conglomerado a quienes Popular Valores les ofrece asesoría al participar directamente en los comités.

El servicio al cliente y la calidad del mismo es medido por la Encuesta de Servicio al Cliente, además, se valora la permanencia de los clientes en la cartera y el resultado de dicha encuesta para el período 2017 fue de 94.22%<sup>1</sup>. El proceso para la aplicación de la encuesta correspondiente al 2018, iniciará a partir del mes de agosto.

<sup>1</sup> La Encuesta de Servicio al Cliente se aplicó entre el 18 de agosto y 9 de octubre 2017, teniéndose los resultados a partir del PVGOP-056-2017.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Popular Valores participó activamente en las actividades de captación de recursos para el Banco Popular como emisor. Lo hizo en mercado primario a través de instrumentos por ventanilla, valores estandarizados y macrotítulos. Esta situación lo convirtió en un canal importante para el fondo de recursos del Banco.

Adicionalmente, el Puesto le ofrece una contribución de alto valor al Banco Popular al participar activamente en el mercado secundario y proveer liquidez y bursatilidad a las emisiones de valores necesarias para mantener el atractivo de los instrumentos hacia los inversionistas. La Sociedad contribuye a mejorar la estructura de costos de fondeo que presupone los valores con mayor cotización en el mercado.

A continuación, se detallan las captaciones del Banco Popular a través de Popular Valores para el período 2017 y los resultados al cierre de junio del 2018:

**Cuadro No. 8**

Mercado	Enero a Junio 2018			Enero a Diciembre 2017		
	Total	Colocado por PV	Participación Relativa	Total	Colocado por PV	Participación Relativa
Volumen en millones de colones						
Primario	147,874.81	60,610.36	40.99%	293,126.55	126,996.55	43.32%
Secundario	113,115.96	51,253.99	45.31%	184,653.79	81,192.52	43.97%
Volumen en millones de dólares						
Primario	2.58	0.00	0.00%	40.01	11.08	27.69%
Secundario	10.90	1.38	12.66%	39.99	10.97	27.43%

Debe indicarse que a partir de la planeación estratégica 2017-2020, se estableció como uno de los objetivos específicos el *Gestionar de manera integral y efectiva el riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y el cumplimiento de la Ley 8204 y reglamentación conexas*. Para ello se estableció un modelo de gestión integral de cumplimiento que considera cinco indicadores (confección de ROU, atención de alertas, actualización de expedientes, capacitación al personal y gestión de clientes ocasionales). Cabe destacar que, en este objetivo, Popular Valores logró un cumplimiento del 99.9% para el final del 2017 y un cumplimiento de 100.0% al cierre del mes de junio del 2018.

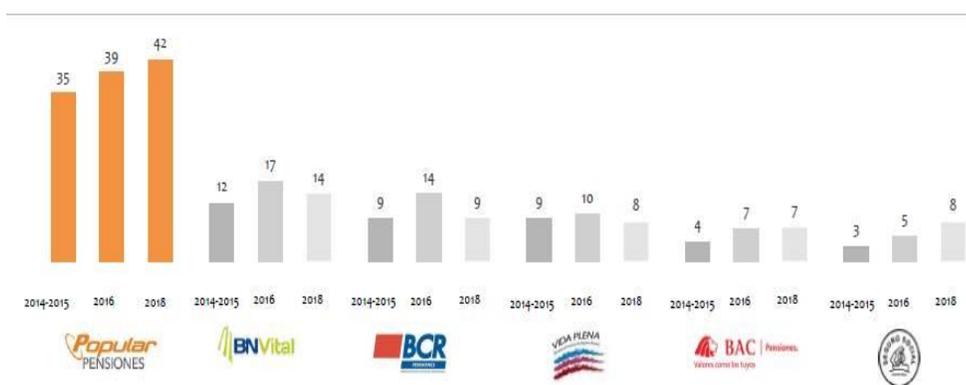
**Operadora de planes de pensiones complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. S.A.**

**Recordación - Mejor Operadora:**

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Los estudios de mercado revelan que Popular Pensiones, S.A. continúa optimizando su posicionamiento como mejor operadora durante los últimos años. Tal realidad muestra una clara tendencia hacia la consolidación de la Sociedad en el mercado. Popular Pensiones es considerada como la mejor operadora de pensiones del país principalmente por aquellos clientes que la eligieron a partir de una decisión propia.

**Gráfico No. 8**



### Actualización de Información:

Un elemento fundamental para brindar un servicio de excelencia lo constituye el mantener debidamente informados a sus clientes. Es por tal razón que la Operadora realiza esfuerzos permanentes a través de distintos medios y logra mantener la información con un adecuado nivel de actualización. En este sentido, las metas de actualización de información fueron superadas de manera importante durante el periodo.

### Calificación del Nivel de Servicio:

Popular Pensiones, S.A. desarrolla anualmente un estudio cuyo propósito consiste en medir el nivel de satisfacción de sus clientes a partir de la calidad del servicio recibido.

Adicionalmente, desarrolla un segundo estudio con clientes que no han recibido ningún servicio de la Operadora y con clientes potenciales (no clientes) para identificar la expectativa de servicio que tiene este grupo de la Operadora. En ambos estudios se destacó que durante el periodo 2017 y lo que ha transcurrido del 2018, fueron superadas las metas establecidas. Por tal razón puede concluirse que la Operadora logra posicionarse en el mercado, la prestación de servicios de excelencia y es este mismo mercado quien, precisamente, le brinda el reconocimiento.

### Apoyo tecnológico en los trámites:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Popular Pensiones ofrece servicios y trámites con el apoyo tecnológico y les facilita a las personas, el acceso a los servicios. Se realizan trámites mediante llamadas telefónicas y de este modo, las personas no necesitan desplazarse a las oficinas. Se incorporó adicionalmente el uso de medios electrónicos de mensajería para que las personas envíen los documentos necesarios para los trámites sin necesidad de presentarse a las oficinas.

Se han implementado los servicios como el pago de retiros del FCL y de los productos voluntarios. Dicho pago se realiza dentro de un día hábil a partir del momento en que se cumplen los requisitos.

### **Popular Sociedad Agencia de Seguros**

Se tiene presencia en las 104 oficinas del Banco por medio de la colocación de ¢697.835.996,66 por emisiones de seguros autoexpedibles. Se logra colocar 15 productos nuevos en organizaciones de la ESS. Adicionalmente, se generan 3 propuestas de nuevos productos:

- Inclusión de codeudores en la póliza de desempleo
- Póliza Tarjeta Segura No Contributiva
- BP Mujeres de Oro

### **PAUTA III GESTION COMPETITIVA DE LA INSTITUCION**

La estructura de Gobierno de la Institución está compuesta por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General. Esta cadena de potestad considerará en su accionar las relaciones entre las instancias mencionadas, las funciones que ejecutan, los mecanismos de coordinación, el acceso transparente a la información, la rendición de cuentas y las políticas en materia de Gobierno Corporativo.

Todo lo anterior se establece a fin de que las decisiones adoptadas permitan el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, deberá actuar y operar en cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normativa prudencial propia de los negocios y operaciones financieras que desarrolla. Como organización comprometida con las normas técnicas de la sana administración, implementará las mejores prácticas de gestión y hará efectivo el fortalecimiento del control interno según la legislación vigente y su naturaleza especial.

En cuanto a la rentabilidad económica y social del Conglomerado Financiero Banco Popular, seguidamente se analiza este Conglomerado respecto a los demás conglomerados de la Banca Estatal y Banca Privada:

- **Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y subsidiarias**
- Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica y subsidiarias



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica y subsidiarias
- Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.
- Grupo BNS de Costa Rica (Scotiabank)

A continuación, se muestran las principales partidas del **Activo** de los conglomerados y grupos financieros al 31 de diciembre de 2017. Adicionalmente se presenta el comparativo de la participación para los años del 2016-2017:

**Cuadro No. 9**

Conglomerados públicos y privados  
Activos  
SalDOS en millones y participaciones

Entidad	SalDOS Dic 16	SalDOS Dic 17	Variación absoluta Dic16-Dic17	Variación porcentual Dic16-Dic17	Participación porcentual (2015)	Participación porcentual (2016)	Participación porcentual (2017)
<b>ACTIVO TOTAL</b>							
Banco Nacional	6.252.614	7.105.910	853.297	13,65%	32,94%	31,30%	32,07%
Banco de Costa Rica	5.481.960	5.946.422	464.462	8,47%	27,85%	27,44%	26,84%
Banco Popular	3.084.561	3.474.059	389.498	12,63%	15,48%	15,44%	15,68%
BAC Credomatic	3.036.978	3.444.204	407.226	13,41%	14,73%	15,20%	15,55%
Grupo BNS	2.118.937	2.185.320	66.383	3,13%	9,01%	10,61%	9,86%
<b>Total conglomerados</b>	<b>19.975.050</b>	<b>22.155.916</b>	<b>2.180.865</b>	<b>10,92%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>DISPONIBILIDADES</b>							
Banco Nacional	937.810	1.282.770	344.960	36,78%	38,17%	35,88%	41,07%
Banco de Costa Rica	710.550	787.950	77.400	10,89%	27,41%	27,19%	25,23%
BAC Credomatic	515.709	609.234	93.524	18,14%	19,69%	19,73%	19,51%
Grupo BNS	333.157	328.891	-4.266	-1,28%	9,70%	12,75%	10,53%
Banco Popular	116.304	114.393	-1.911	-1,64%	5,02%	4,45%	3,66%
<b>Total conglomerados</b>	<b>2.613.530</b>	<b>3.123.237</b>	<b>509.707</b>	<b>19,50%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>INVERSIONES</b>							
Banco Nacional	956.600	1.097.332	140.732	14,71%	37,84%	31,19%	30,83%
Banco Popular	642.340	776.375	134.034	20,87%	23,32%	20,94%	21,81%
Banco de Costa Rica	1.097.399	1.287.246	189.847	17,30%	28,27%	35,78%	36,17%
BAC Credomatic	205.915	251.686	45.772	22,23%	6,31%	6,71%	7,07%
Grupo BNS	164.570	146.456	-18.114	-11,01%	4,25%	5,37%	4,11%
<b>Total conglomerados</b>	<b>3.066.824</b>	<b>3.559.095</b>	<b>492.271</b>	<b>16,05%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>CARTERA CREDITO</b>							
Banco Nacional	4.057.364	4.410.208	352.844	8,70%	30,35%	30,03%	30,14%
Banco de Costa Rica	3.484.169	3.674.088	189.919	5,45%	27,96%	25,79%	25,11%
Banco Popular	2.221.001	2.477.480	256.479	11,55%	15,55%	16,44%	16,93%
BAC Credomatic	2.189.371	2.432.613	243.241	11,11%	15,86%	16,21%	16,62%
Grupo BNS	1.556.938	1.639.803	82.865	5,32%	10,28%	11,53%	11,21%
<b>Total conglomerados</b>	<b>13.508.844</b>	<b>14.634.192</b>	<b>1.125.348</b>	<b>8,33%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>							
Banco Nacional	300.840	315.600	14.760	13,09%	39,40%	38,28%	37,60%
Banco de Costa Rica	189.843	197.138	7.295	5,23%	25,65%	24,16%	23,49%
BAC Credomatic	125.983	150.671	24.688	14,60%	15,88%	16,03%	17,95%
Banco Popular	104.915	105.811	896	-11,91%	13,45%	13,35%	12,61%
Grupo BNS	64.272	70.171	5.899	17,14%	5,62%	8,18%	8,36%
<b>Total conglomerados</b>	<b>785.852</b>	<b>839.391</b>	<b>53.539</b>	<b>6,81%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Al analizar las variaciones de los saldos de activos a diciembre 2017, se destacan los siguientes aspectos:

- Los conglomerados de la Banca Pública y de la Banca Privada alcanzaron, al 31 de diciembre del 2017, un activo total de €22.155.916 millones y un crecimiento del 10.92%.
- El Conglomerado Financiero Banco Popular evidenció un crecimiento en activos de 12.63% y superior en 2.28 puntos porcentuales al crecimiento mostrado a diciembre del 2016. Las partidas que más crecieron son inversiones y cartera de crédito, con un 20.87% y un 11.55%, respectivamente.

Respecto a las principales partidas del **Pasivo**, el patrimonio y la utilidad neta de los conglomerados y grupos financieros al 31 de diciembre de 2017, el cuadro siguiente muestra el resultado logrado:

**Cuadro No. 10**

Conglomerados Pasivos							
Saldos en millones y participaciones							
Conglomerado	Saldos Dic 16	Saldos Dic 17	Variación absoluta Dic16-Dic17	Variación porcentual Dic16-Dic17	Participación porcentual (2015)	Participación porcentual (2016)	Participación porcentual (2017)
<b>Pasivo total</b>							
Banco Nacional	5.663.517	6.473.119	809.602	14,30%	33,99%	32,30%	33,14%
Banco de Costa Rica	4.942.580	5.370.458	427.878	8,66%	28,57%	28,19%	27,49%
Banco Popular	2.482.505	2.824.763	342.258	13,79%	14,19%	14,16%	14,46%
BAC Credomatic	2.605.522	2.959.307	353.785	13,58%	14,25%	14,86%	15,15%
Grupo BNS	1.839.291	1.904.907	65.616	3,57%	9,01%	10,49%	9,75%
<b>Total conglomerados</b>	<b>17.533.415</b>	<b>19.532.555</b>	<b>1.999.140</b>	<b>11,40%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Obligaciones con el público</b>							
Banco Nacional	4.190.136	4.854.296	664.159	15,85%	35,34%	33,68%	34,17%
Banco de Costa Rica	3.577.718	3.970.376	392.659	10,98%	28,72%	28,75%	27,95%
Banco Popular	1.456.159	1.746.558	290.399	19,94%	11,81%	11,70%	12,30%
BAC Credomatic	1.975.034	2.314.149	339.115	17,17%	15,28%	15,87%	16,29%
Grupo BNS	1.243.811	1.319.944	76.133	6,12%	8,85%	10,00%	9,29%
<b>Total conglomerados</b>	<b>12.442.859</b>	<b>14.205.323</b>	<b>1.762.464</b>	<b>14,16%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Obligaciones con entidades</b>							
Banco Nacional	1.224.979	1.325.521	100.542	8,21%	29,73%	28,03%	29,10%
Banco de Costa Rica	1.186.458	1.243.920	57.463	4,84%	28,54%	27,15%	27,31%
BAC Credomatic	512.065	487.521	-24.544	-4,79%	11,42%	11,72%	10,70%
Grupo BNS	541.042	528.066	-12.976	-2,40%	9,98%	12,38%	11,59%
Banco Popular	905.920	969.406	63.486	7,01%	20,33%	20,73%	21,28%
<b>Total conglomerados</b>	<b>4.370.464</b>	<b>4.554.434</b>	<b>183.970</b>	<b>4,21%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Otros Pasivos</b>							
Banco Nacional	248.402	293.303	44.901	18,08%	37,38%	34,50%	37,95%
Banco de Costa Rica	178.405	156.162	-22.243	-12,47%	26,07%	24,78%	20,21%
Banco Popular	120.427	108.800	-11.627	-9,65%	16,99%	16,72%	14,08%
BAC Credomatic	118.422	157.637	39.215	33,11%	14,09%	16,45%	20,40%
Grupo BNS	54.437	56.896	2.459	4,52%	5,47%	7,56%	7,36%
<b>Total conglomerados</b>	<b>720.092</b>	<b>772.798</b>	<b>52.706</b>	<b>7,32%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Patrimonio</b>							
Banco Nacional	589.097	632.791	43.694	7,42%	25,13%	24,13%	24,12%
Banco Popular	602.056	649.296	47.240	7,85%	25,04%	24,66%	24,75%
Banco de Costa Rica	539.380	575.964	36.584	6,78%	22,52%	22,09%	21,96%
BAC Credomatic	431.456	484.897	53.440	12,39%	18,30%	17,67%	18,48%
Grupo BNS	279.647	280.414	767	0,27%	9,01%	11,45%	10,69%
<b>Total conglomerados</b>	<b>2.441.635</b>	<b>2.623.361</b>	<b>181.726</b>	<b>7,44%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Utilidad neta</b>							
BAC Credomatic	57.502	49.959	-7.543	-13,12%	31,67%	26,78%	30,12%
Banco Nacional	53.019	41.319	-11.700	-22,07%	23,42%	24,69%	24,91%
Banco de Costa Rica	53.520	37.354	-16.166	-30,21%	17,48%	24,93%	22,52%
Banco Popular	38.658	36.128	-2.530	-6,54%	22,06%	18,01%	21,78%
Grupo BNS	12.001	1.083	-10.918	-90,97%	5,36%	5,59%	0,65%
<b>Total conglomerados</b>	<b>214.700</b>	<b>165.844</b>	<b>-48.857</b>	<b>-22,76%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Los conglomerados mostraron al 31 de diciembre del 2017, un pasivo total de ¢19.532.555 millones con un crecimiento del 11.40%. Los aspectos más relevantes se citan a continuación:

- En cuanto a obligaciones con el público, el Conglomerado Financiero Banco Popular mostró el mayor crecimiento con 19.94 puntos porcentuales e incrementó su participación en 0.60 puntos porcentuales.
- Al 31 de diciembre de 2017 el Conglomerado Financiero Banco Popular ocupó el primer lugar en patrimonio con una participación del 24.75% y un crecimiento en el patrimonio de 7.85 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2016. El Conglomerado BNCR ocupó el segundo lugar con una participación de 24.12 puntos porcentuales, muy similar al año 2016.
- Se destaca, con respecto a diciembre 2016, que todos los conglomerados presentan disminuciones en las utilidades, siendo el Conglomerado del Banco de Costa Rica quien muestra la mayor reducción, con ¢16.166 millones y un decrecimiento de 30.21 puntos porcentuales. El Conglomerado Financiero Banco Popular experimentó la menor disminución de sus utilidades con ¢2.530 millones que, en términos porcentuales, corresponde a un 6.54%.
- En el siguiente cuadro se muestra la contribución de las sociedades en las utilidades de los conglomerados y grupos financieros:

**Cuadro No.11**

Conglomerados  
Contribución de sociedades en la utilidad del conglomerado  
(en millones de colones)

CONGLOMERADO	Al 31 de diciembre de 2016			Al 31 de diciembre de 2017			Variación contribución a utilidad
	Utilidad Sociedades	Utilidad conglomerados	Contribución a utilidad	Utilidad Sociedades	Utilidad conglomerados	Contribución a utilidad	
TENEDORA BAC CREDOMATIC	7.372	57.502	12,82%	10.193	49.959	20,40%	7,58
Banco Nacional	8.278	53.019	15,61%	8.605	41.319	20,83%	5,21
Banco de Costa Rica	9.862	53.520	18,43%	11.120	37.354	29,77%	11,34
Banco Popular	5.656	38.658	14,63%	5.061	36.128	14,01%	-0,62
Grupo BNS (Scotiabank)	1.947	12.001	16,22%	2.453	1.083	226,43%	210,21
<b>TOTAL</b>	<b>33.115</b>	<b>214.700</b>	<b>15,42%</b>	<b>37.432</b>	<b>165.844</b>	<b>22,57%</b>	<b>7,15</b>

- En términos generales, en el periodo a diciembre 2016-2017, las sociedades de los conglomerados mostraron incrementos en su contribución a las utilidades debido a la disminución en las utilidades de los bancos y a las mayores utilidades de las sociedades en el 2017. En el Conglomerado Financiero Banco Popular, las utilidades de las sociedades disminuyeron en ¢595 millones con respecto a diciembre 2016. Las disminuciones se presentan en Popular Valores con ¢857 millones y en Popular Pensiones con ¢384 millones.
- A continuación, se presenta el detalle de las oficinas de los conglomerados:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Banco	Oficinas		
	Dic-15	Dic-16	Dic-17
Banco de Costa Rica	239	214	211
Banco Nacional	183	175	176
BAC Credomatic	180	190	205
Banco Popular	100	104	105
Grupo BNS	34	48	52
<b>Total conglomerados</b>	<b>736</b>	<b>731</b>	<b>749</b>

Seguidamente se muestra un resumen de los resultados del Conglomerado Financiero Banco Popular con datos al 31 de diciembre de 2017:

**Cuadro No. 12**

Conglomerado Banco Popular  
Al 31 de diciembre de 2017  
(en millones)

EMPRESAS	Total de activos	Total de pasivos	Total de patrimonio neto	Resultado del periodo	Participación de las sociedades en el resultado
Conglomerado Banco Popular	3.474.059	2.824.763	649.296	36.128	14,01%
Banco Popular	3.420.111	2.770.815	649.296	36.128	
Popular Valores	79.249	54.231	25.018	1.711	4,74%
Popular Fondos de Inversion	5.706	773	4.933	707	1,96%
Popular Pensiones	18.375	3.916	14.459	1.509	4,18%
Popular Agencia de Seguros	5.131	526	4.605	1.134	3,14%
<b>Total sociedades</b>	<b>108.461</b>	<b>59.446</b>	<b>49.015</b>	<b>5.061</b>	<b>14,01%</b>

Respecto a la gestión específica, se obtuvieron los siguientes resultados:

El Informe Integral de Riesgo con corte diciembre 2017 establece un impacto de 1.04 de Riesgo de Crédito y considera las diferentes líneas de negocio. El desempeño del Riesgo de Crédito de manera consolidada, permanece en nivel aceptable.

Se destaca un indicador de eficiencia del Banco del 62,59%. Por su parte, el promedio de la Banca Estatal cierra en 68,35% para el mismo periodo.

El valor económico retenido, según el cierre contable a diciembre 2017, es de ¢36.302 millones y la meta PAO es de ¢35.080 millones. Se obtiene un porcentaje de cumplimiento del 103,48%.

Se presenta un crecimiento de ¢26.602 millones en ingresos por servicios (7,2%)



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

El indicador de eficiencia del Banco es del 62,59%. Por su parte, el promedio de la Banca Estatal cierra en 68,35% para el mismo periodo.

Respecto a la valoración de riesgo institucional:

- 1-ROU 98% satisfactorio; (25%)
- 2.-Alertas 90% satisfactorio; (25%)
- 3.-Revisión de Expedientes Únicos de la PCSC 96% satisfactorio; (20%)
- 4- Capacitación al personal activo. Se han capacitado 3.840 funcionarios, de 3.480 funcionarios activos que han sido convocados. Lo anterior equivale a un 100% de cumplimiento (15%)
- 5.-Gestión de Clientes Ocasionales. Se da un cumplimiento en un 83% satisfactorio. (15%)

Diseño de la propuesta de la Estrategia de Comunicación Mercadeo Social y Ambiental.

Propuesta de la Estrategia de Comunicación y Mercadeo para el acompañamiento no financiero.

Propuesta de la Estrategia de Comunicación y Mercadeo en el uso de las tecnologías de información como medio de servicio.

Diseño de la propuesta del Plan de Educación Financiera.

Actualización del Plan de Gestión de Seguridad de la Información, enfoque Conglomerado.

Estrategia Integral de Innovación del CFBPDC

### **Estructura de Gobierno Corporativo**

El Gobierno Corporativo es un conjunto de normas, políticas y directrices que dirigen y controlan la gestión del Conglomerado, así como las relaciones que existen entre las unidades administrativas. Su estructura está conformada por:

- La Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras con las organizaciones sociales representadas en ella.
- Las Juntas Directivas con sus titulares subordinados.
- Los Gerentes con sus titulares subordinados.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

En esta parte corresponde mencionar su relación con las personas u órganos externos, es decir, usuarios, clientes, proveedores, órganos de supervisión y control y poderes de la República, entre otros.

En cuanto a las actuaciones de la Junta Directiva Nacional, estas se ajustan a la normativa que regula el Gobierno Corporativo. A manera de ejemplo puede citarse:

- Nombramiento de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.
- Nombramiento de la Alta Gerencia del Banco Popular.
- Integración de Comités y Comisiones de la Junta Directiva Nacional.
- Aprobación del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular, su Modelo de Gestión de Negocios y el respectivo alineamiento institucional. Todo lo anterior ajustado a la normativa actual en materia de control y fiscalización basada en riesgo.
- Implementación de los nuevos instrumentos de autoevaluación de Gobierno Corporativo para las Juntas Directivas, los Comités, las Comisiones y cada uno de los Directores.
- Actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Aprobación de los reglamentos e informes anuales de interés corporativo.
- Aprobación de la actualización del Código de Conducta (Código de Ética) del Conglomerado.
- Aprobación de un Reglamento de Revelaciones que garantizará la mayor transparencia posible del Conglomerado y sus funcionarios.

Estas actuaciones cumplen con lo dispuesto por Conassif y por Sugef en sus últimos lineamientos 16-16 y 22-18.

Respecto al aporte de las Unidades Estratégicas del Negocio se menciona:

### **Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión**

En lo correspondiente a las variables financieras, gracias a una mejora sustancial en las cifras de ingresos operativos, motivada por el crecimiento del volumen de negocio y conservadores gastos administrativos, Popular SAFI ha logrado mantener una posición muy satisfactoria en materia del cumplimiento de sus expectativas de rentabilidad. Tal situación se ha presentado ya que los gastos con entidades comercializadoras han disminuido sensiblemente por una colocación del Puesto de Bolsa muy inferior a la del primer semestre del año 2017. No obstante, en virtud de que la colocación de la fuerza de ventas interna ha aumentado sensiblemente, se ha posibilitado



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

el aumento de las utilidades. Cabe destacar que en Popular SAFI, el aumento de la colocación se asocia a un pago de comisión menor al que se da en las entidades comercializadoras.

Es necesario hacer mención que los fondos administrados que han permitido este incremento en los ingresos operativos, son los determinados en moneda nacional y a corto plazo (Mercado de Dinero Colones y Fondo Mixto Colones). Estos han permitido generar más de ¢280.6 millones en la primera mitad del año comparado con el primer semestre del 2017.

Los ingresos operativos de la Sociedad se han incrementado un 18.7%, lo cual comparado con un crecimiento de apenas el 8.3% en los gastos administrativos, permite un margen de utilidad mayor al logrado durante el primer semestre del año 2017. En ese periodo se obtuvo un 35.35% en términos netos. En el primer semestre del año 2018 se ha logrado la generación de ¢456.82 millones en utilidades netas, es decir, ¢119.3 millones de colones más que el primer semestre de 2017.

Los resultados financieros materializados por Popular SAFI para el periodo 2017 y primeros seis meses del año en curso, le permiten alcanzar resultados satisfactorios en materia de generación de valor. La utilidad real ha excedido la expectativa presupuestada para ambas fechas focales, es fiel reflejo del compromiso del personal y, por supuesto, de la estructura de Gobierno Corporativo que, desde su Junta Directiva, ha logrado determinar una sana orientación en la gestión de la Sociedad.

La rentabilidad de los productos administrados es uno de los principales motivantes para lograr la inversión de recursos en Popular SAFI, además, es uno de los aspectos de medición del Plan Estratégico. Es necesario hacer hincapié en que los fondos a la vista de Popular SAFI mantienen indicadores de rentabilidad superiores a los competidores del mercado tanto al cierre del periodo 2017 como a la primera mitad de 2018. Adicionalmente, el Fondo Mercado de Dinero Colones se ha consolidado como el fondo a la vista de cartera pública más grande de todo el mercado, alcanzando un volumen administrado de ¢111.531,08 millones al 30 de junio de 2018.

En cuanto al restante componente de los fondos administrados, determinado por el fondo de crecimiento y los fondos inmobiliarios, se ha desarrollado una serie de actividades para mejorar sus variables internas y mejorar su desempeño a nivel de rentabilidad. Es así como se estableció una serie de actividades específicas de seguimiento periódico de la Administración.

El desempeño y el control de riesgos presentes en la Sociedad, han permitido que las calificaciones de riesgo de los productos administrados por Popular SAFI, mantengan sus calificaciones de riesgo y algunas estadísticas importantes: Respecto al valor económico retenido, se logró un monto real de ¢706.724.839, la valoración de Riesgo Institucional fue de 96,67%, el Fondo Inmobiliario FINPO presentó una disminución en su observación de estable a "observación" y 6 de los 7 fondos mejoraron calificación, la rentabilidad promedio de la industria fue de un 20,49%, por lo que se da un cumplimiento del indicador de 84,13%.

Los ingresos por sinergias con entidades del Conglomerado contabilizaron un monto de ¢1.450.262.175.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

El volumen de ingresos por comisiones de las entidades participantes (Banco Popular - Popular Valores) alcanzó un monto de ¢716.090.585. El saldo total administrado por los asesores en las oficinas comerciales con potencial para colocación durante 2017 fue de ¢16.943.962.960. Al cierre del 2017 se contó con un total de 2.094 clientes. La calificación en el resultado del Estudio de Ambiente Laboral fue de un 96,31%. El resultado de la Encuesta de Cultura Organizacional basada en senderos estratégicos fue de un 93%.

### Popular Valores S.A.

Para ambas fechas consideradas, los niveles de liquidez y el compromiso patrimonial en posición propia, se mantuvieron en niveles cercanos a la industria. No obstante, al observar la relación de las recompras a patrimonio se percibe un crecimiento mayor por parte de Popular Valores (0.33 veces) en comparación a la industria (0.18 veces). Tal situación es producto de la estrategia del Puesto de aumentar el portafolio de activos con una tasa actualizada y así obtener un mejor margen financiero.

### Cuadro No. 13

#### Indicadores Financieros

- Al 30 de junio del 2018 y 31 de diciembre del 2017 -

Detalle	Activo circulante / Pasivo circulante		Pasivo / Patrimonio		Recompras / Patrimonio	
	jun-18	dic-17	jun-18	dic-17	jun-18	dic-17
Popular Valores	1.36	1.44	2.39	2.17	5.22	4.89
Industria	1.45	1.53	2.04	1.78	4.88	4.70

Detalle	Utilidad Neta/ Patrimonio		Gastos Totales / Ingresos Totales		Utilidad Neta / Ingresos Totales	
	jun-18	dic-17	jun-18	dic-17	jun-18	dic-17
Popular Valores	5.05%	6.89%	85.60%	81.55%	14.40%	18.45%
Industria	8.70%	11.65%	83.11%	78.04%	16.89%	21.96%

Es importante mencionar que los indicadores de utilidad en las fechas valoradas, están por debajo de la industria, pero cabe resaltar que para junio del 2018 la distancia se acorta en relación con lo observado en diciembre del 2017. En cuanto a los gastos: a pesar que el contexto económico y bursátil han suscitado un incremento en los costos de financiamiento y la industria aumentó los gastos a ingresos en 5.07 puntos porcentuales, Popular Valores los aumentó en 4.05 p.p.

Cabe destacar que para darles un seguimiento permanente a los resultados y evidenciar cualquier debilitamiento, se mantienen los informes financieros y presupuestarios mensuales. Los reportes correspondientes son presentados a la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

(Comité de Auditoría en el caso de los trimestrales) y a la Junta Directiva del Puesto; de esta forma cualquier desviación puede ser revisada oportunamente.

Dentro de las estrategias de comunicación del Puesto a estos sectores, se tiene para los periodos mencionados, las siguientes actividades puntuales:

### 2017

- Se realizó un evento y varias reuniones con clientes prospecto de la economía social.
- Se participó en la Asamblea Ordinaria de Asociaciones Solidaristas, en el Congreso Nacional de Asociaciones Solidaristas y en el Día del Solidarismo.
- Se impartió 14 charlas a clientes activos de la ESS.

### 2018

- En abril 2018 se realizó una actividad para clientes prospecto en San Carlos, en la que participaron personeros de organizaciones de la Economía Social Solidaria.
- Popular Valores ha participado en el patrocinio de actividades dirigidas a asociaciones solidaristas, tales como: la Asamblea Ordinaria de Asociaciones en febrero 2018 y el Congreso de Asociaciones en junio 2018.
- El Puesto de Bolsa ha visitado clientes de la ESS para llevarles charlas de actualización macroeconómica. Se dieron 7 charlas a clientes regulares a junio.
- Se han realizado charlas a grupos específicos de clientes prospecto, tipo almuerzos ejecutivos en las oficinas de Popular Valores. En estas actividades han participado organizaciones de la ESS. A junio 2018 se ha dado 3 charlas a clientes prospecto.

A partir del II semestre del 2015 se incorporó dentro de las capacitaciones al personal, la sensibilización de la fuerza laborar sobre la naturaleza especial del CFBPDC y su aporte en el desarrollo económico, social, cultural y ambiental del país.

Para el período 2017 se realizaron dos presentaciones:

- El 1 de marzo se realizó un recordatorio a los colaboradores de Popular Valores sobre los aspectos estratégicos del Conglomerado y se presentó el Plan Anual Operativo, el Presupuesto y el Plan de Sostenibilidad de Popular Valores que se ejecutarían a lo largo del 2017.
- El 19 de setiembre se realizó una capacitación a todos los colaboradores del Puesto, donde se consideraron temas relacionados con la Gestión de Riesgos, el Sistema de Control Interno, el Código de Conducta (Ética), la Continuidad del Negocio, Finanzas Sanas, Regulación sobre el CRS, la Ley 8204 y normativa conexas.

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del 2018, se han realizado las siguientes exposiciones:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- El 23 de enero de 2018 se les presentaron a los colaboradores, los resultados al cierre de diciembre del 2017 de la Declaración del apetito de Riesgo del CFBPDC y Popular Valores, además, se expusieron aspectos estratégicos, el Plan Anual Operativo, el Presupuesto y el Plan de Sostenibilidad que se ejecutará durante el 2018.
- Adicionalmente, se han aprovechado las actividades mensuales de sinergia, recientemente denominadas *Construimos Bienestar* para robustecer la cultura dentro de los colaboradores del Puesto sobre el Conglomerado, su naturaleza y propósito especial. Dentro de las reuniones se hace énfasis en la importancia de las Sociedades como entidades pertenecientes al Banco Popular de Desarrollo Comunal y se puntualiza en la ética como motor del actuar de cada una de las personas colaboradoras de este Conglomerado.

Popular Valores aplica anualmente durante el último trimestre del año, una evaluación del desempeño. Para el año 2017, la evaluación se realizó en los meses de setiembre y octubre, el resultado se dio a conocer el 02 de noviembre del 2017 y fue comunicado mediante el PVGOP-053-2017 a la Gerencia General. La calificación alcanzada para el periodo 2017 fue de 94.21%.

En el Puesto de Bolsa también se evalúa el clima organizacional y para la evaluación del 2017, el proceso fue similar al realizado el año anterior, se usó la misma herramienta utilizada a nivel del Conglomerado y fue aplicada por una empresa externa (HayGroup). El resultado obtenido por Popular Valores fue de un 97.0% y, según la media internacional de referencia manejada por la empresa, la calificación es sobresaliente. Los resultados fueron presentados a las Gerencias y Jefaturas, el martes 12 de setiembre del 2017.

En aspectos tecnológicos se destaca un Plan Anual Operativo de Tecnología de información para el 2017, además, la publicación en el mes de abril del Reglamento definitivo para la Gestión de Tecnología de Información SUGEF 14-17 y su entrada en vigencia en el periodo. Cabe destacar que la aplicación del modelo de madurez COBIT cambia y ya no se percibe como una iniciativa del Puesto de Bolsa sino como cumplimiento de la normativa. Tal contexto ocasiona que se replanteen los cronogramas de trabajo y se establezcan nuevas prioridades. Dado lo anterior, al cierre del mes de diciembre, el avance del Plan de Cobit es de un 96.0%. El resultado alcanzado implica un compromiso activo en los aspectos más relevantes como lo son: la Gestión de la Continuidad, Gestión de Riesgo, Gestión de la Configuración, Gestión de la Seguridad, Gestión de la Estrategia y Gestión de Activos.

Popular Valores mantiene como objetivo operativo, la revisión permanente y el robustecimiento del Plan de Continuidad del Negocio, reafirmando así la relevancia que tiene para el negocio al ofrecerles a los clientes, la continuidad de sus operaciones. Para el periodo 2017, el Puesto logra mantener un cumplimiento satisfactorio en las pruebas correspondientes<sup>2</sup>.

Para el año 2018, el Plan Anual Operativo dispone de 4 iniciativas. La primera de ellas es brindar seguimiento y soporte a la implementación del nuevo Reglamento para la Gestión de Tecnología de Información SUGEF 14-17. Para responder a tal iniciativa se ha realizado un análisis de

---

<sup>2</sup> Oficios UCN-226-2017 del 17 de agosto del 2017 de la Unidad Continuidad del Negocio de la Dirección de Gestión del BPDC y PVGR-072-2017 del 16 de agosto del 2017.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

brechas entre lo solicitado por el marco tecnológico adoptado y lo que se tiene actualmente en la Sociedad en materia de Tecnología de Información. El trabajo del Departamento de Tecnología de Información, con el apoyo Gerencial y de las Jefaturas, se ha orientado a disminuir las brechas encontradas en el diagnóstico inicial.

Otra iniciativa relevante se relaciona con la innovación en los servicios de Popular Valores a través de tecnologías emergentes. En esta parte se incluye el desarrollo de APP para que los clientes dispongan de acceso las 24 horas a su información y a datos del mercado. Con este cambio se le posibilita a la fuerza de ventas, el acceso a la plataforma de negociación tanto interna como de la Bolsa Nacional de Valores desde cualquier punto del país.

Popular Valores cuenta con otras dos iniciativas relacionadas con la Continuidad del Negocio y la actualización (soporte) de la plataforma operativa. La Sociedad realiza simulacros técnicos y operativos que demuestren la tolerancia que poseen tanto la infraestructura como los funcionarios ante una falla en servicios críticos o bien, ante un evento natural importante. Es relevante señalar que Popular Valores posee un Plan de Continuidad del Negocio que lo forman tres sub-planes (Negocios, Operativo y Tecnología) estos a su vez poseen guiones actualizados de manera anual y puestos a prueba por los colaboradores.

Es importante indicar que la Junta Directiva de Popular Valores aprobó el Plan Estratégico de Tecnología de Información en el mes de marzo de 2018, por lo tanto, todos los planes para el año 2019 se encontrarán alineados al mismo. Este Plan contó también con la revisión y la asesoría de la División de Planificación Estratégica del Banco Popular.

De acuerdo con lo establecido en el Plan Anual Operativo, al mes de junio del 2018 Popular Valores obtuvo un 100.0% en el cumplimiento del objetivo denominado *Ejecutar al 100% los planes de acción del plan de implementación propio del marco normativo de Tecnología de Información.*

Finalmente, Popular Valores logra ofrecerles a sus clientes, productos de mercados internacionales a partir de sus perfiles de riesgo y complementa la oferta de valores con la asesoría vía reuniones con clientes y boletines mensuales sobre el comportamiento del mercado, las alternativas de inversión y el seguimiento de posiciones.

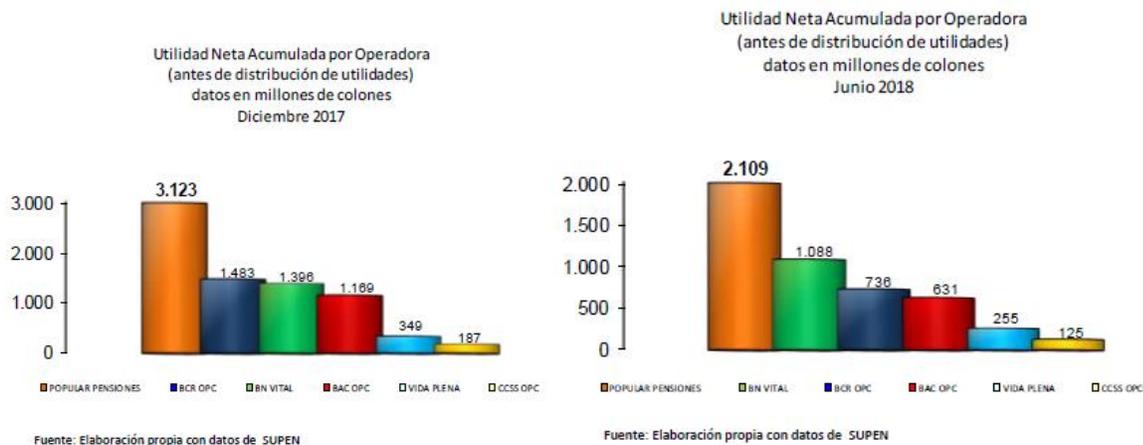
### **Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

#### **Utilidad Neta:**

De manera consistente y clara, Popular Pensiones, S.A. logra la mayor utilidad neta en la industria. En los gráficos siguientes puede observarse el valor logrado a diciembre 2017 y a junio 2018:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

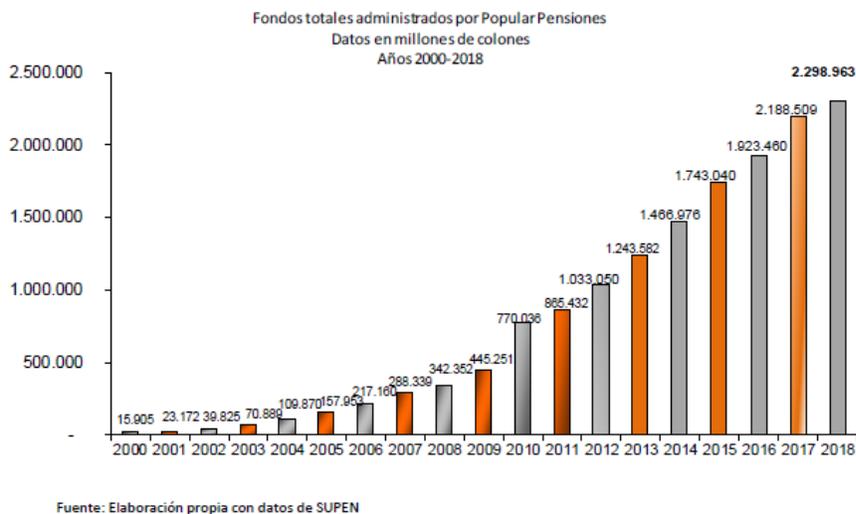
**Gráfico No 9**



### Evolución de la Cartera Administrada:

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de la cartera administrada por Popular Pensiones, S.A. desde el 2000 hasta el mes de junio 2018:

**Gráfico No. 10**



Como puede notarse, el incremento interanual en el saldo total de la cartera administrada es significativo y ronda un promedio aproximado al 16% en los últimos años.

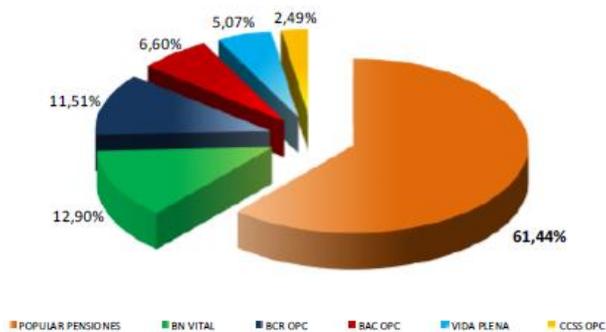
## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Líder en Afiliados al ROPC:

Al mes de mayo 2018, Popular Pensiones mantiene una amplia posición de liderazgo en términos de la cantidad de afiliados al Régimen Obligatorio. Tal situación se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 11**

Participación de Mercado / Afiliados por operadora  
Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias  
Mayo 2018



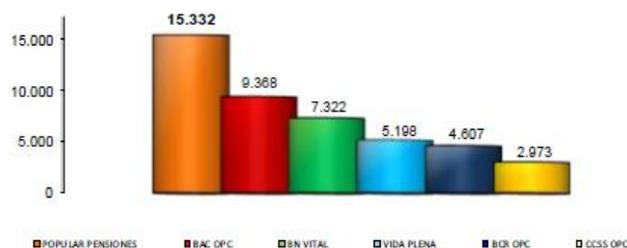
Fuente: Elaboración propia con datos de SUPEN

### Líder en Patrimonio:

Al mes de junio 2018, Popular Pensiones continúa con una posición de liderazgo en patrimonio respecto al resto de operadoras y supera a su competidor más inmediato con un monto superior al doble de su patrimonio. En el siguiente gráfico puede observarse tal diferencia:

**Gráfico No. 12**

Patrimonio por Operadora  
datos en millones de colones  
Junio 2018



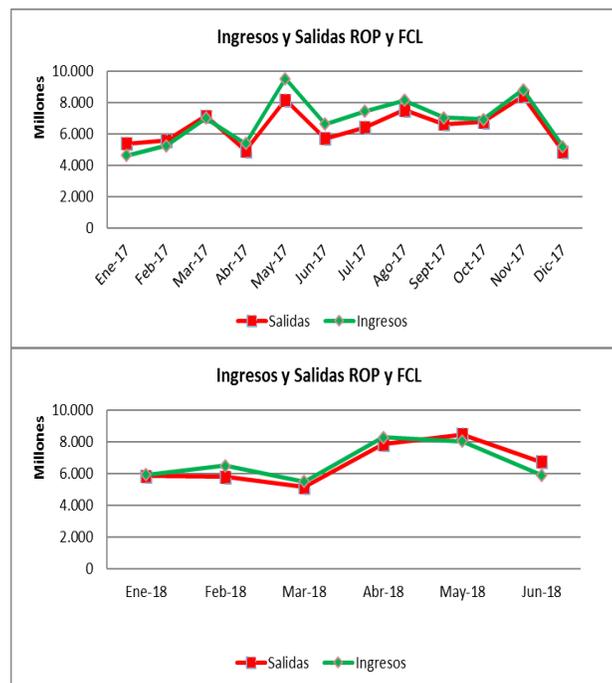
Fuente: Elaboración propia con datos de SUPEN

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Gestión de la Libre Transferencia:

En los siguientes gráficos se muestra el comportamiento de la Libre Transferencia. La Sociedad logra un resultado positivo para el 2017 de más de once mil quinientos millones de colones y supera las metas establecidas para el periodo. Con corte al mes de junio 2018 se alcanza un resultado positivo de más de quinientos millones de colones.

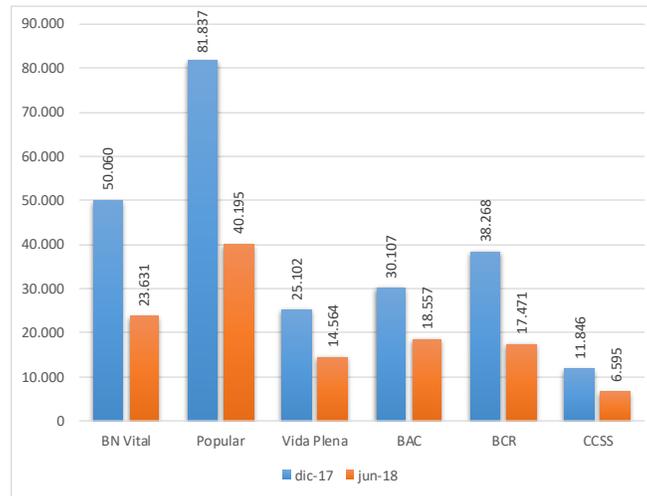
**Gráfico No. 13**  
**Diciembre 2017 Junio 2018**



En el siguiente gráfico puede observarse el comportamiento a diciembre 2017 y a junio 2018 del volumen de traslados por Libre Transferencia, en millones de colones:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico No. 14



### Desarrollo Organizacional:

Considerando que la organización la conforman las personas que laboran en ella y gira en torno al primer valor establecido en el documento de las Pautas y Orientaciones Generales, denominado *El trabajo en función del desarrollo de las personas*, Popular Pensiones, S.A. reflejará en su Plan Estratégico, un objetivo relacionado con el desarrollo organizacional. El objetivo ha permitido cubrir durante el periodo, aspectos de motivación al personal y calidad de vida y le ha permitido ofrece entrenamiento al personal ejecutivo, una remuneración competitiva y la posibilidad de minimizar brechas entre las competencias y necesidades de los puestos.

Con estos esfuerzos no solo se interioriza el valor indicado también se avanza hacia una condición que le posibilite a la Operadora contar con el personal idóneo para mantener un nivel de competitividad, brindarles la atención y los servicios a los clientes en condiciones adecuadas. Finalmente, continuar mejorando el posicionamiento de la Operadora como la mejor en el mercado nacional.

Se han desarrollado encuestas sobre el clima organizacional y se han logrado calificaciones de 85% en el 2017 y de 87.5% en el 2017.

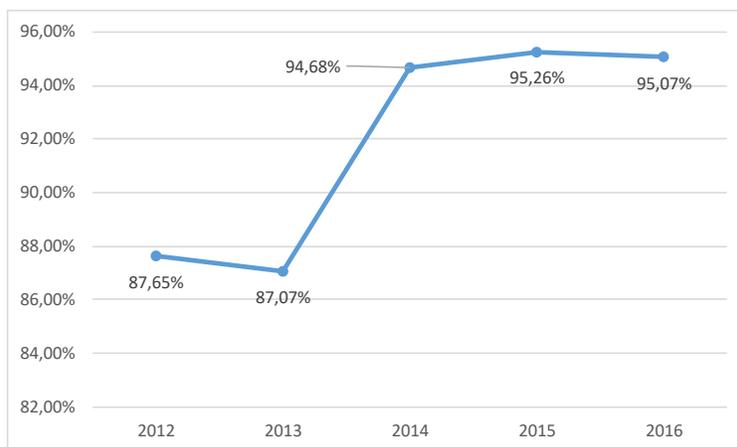
### Calificación de Riesgo Operativo:

Anualmente la SUPEN realiza valoraciones sobre la gestión de la empresa. Según el siguiente gráfico, Popular Pensiones ha mostrado durante los últimos cinco años, calificaciones que revelan niveles de excelencia en el cumplimiento normativo. La Operadora se ubica de manera consecutiva en los últimos tres años, por encima del 90% de cumplimiento. Se destaca que, a

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

partir del 2017, la SUPEN reemplaza la valoración por una metodología basada en riesgos y la Sociedad se encuentra a la espera de su aplicación.

**Gráfico No. 15**



### Popular Sociedad Agencia de Seguros

Resultados Financieros:

#### Diciembre 2017

- La utilidad neta a diciembre 2016 fue de  $\text{¢}652.806.989$
- La utilidad neta a diciembre 2017 fue de  $\text{¢}1.133.790.297$

La utilidad neta para diciembre 2017 es superior en un **74%** respecto al mismo periodo en el 2016. Por lo anterior y de acuerdo con los parámetros de evaluación, la calificación obtenida es del 100%.

#### Junio 2018

- La utilidad neta a junio 2017 fue de  $\text{¢}506.785.021$
- La utilidad Neta a junio 2018 fue de  $\text{¢}826.677.098$

La utilidad neta para junio 2018 es superior en un **63%** respecto al mismo periodo 2017. Por lo anterior y acuerdo con los parámetros de evaluación, la calificación obtenida es del 100%.

Como logra observarse, Popular Seguros supera todos los indicadores financieros proyectados:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Indicador	Peso	Detalle de Indicador	Seguros jun-2018
Utilidad / Patrimonio	40%	Indice Interno	15.20%
		Indice Industria	6.99%
		Cumplimiento Meta	100.00%
		Calificación	40.00%
Gastos Administrativos / Utilidad operacional bruta	40%	Indice Real	50.44%
		Indice Proyectado	63.85%
		Cumplimiento Meta	100.00%
		Calificación	40.00%
Variacion interanual	20%	Indice Interno	26.79%
		Indice Industria	13.21%
		Cumplimiento Meta	100.00%
		Calificación	20.00%
CALIFICACIÓN TOTAL			100.00%

En diciembre 2017, el Valor económico retenido GRI (EC1) alcanza el 191.02%. En junio 2018, logra alcanzarse el 165% en el valor económico retenido GRI (EC1) siendo el valor económico proyectado de ¢501 millones y el real de ¢826,7 millones. A continuación, se detallan los reclamos presentados por los asegurados durante el 2017.

En este año han ingresado a Popular Sociedad Agencia de Seguros 7.051 trámites de indemnización. En promedio son 587 solicitudes de beneficios de forma mensual.

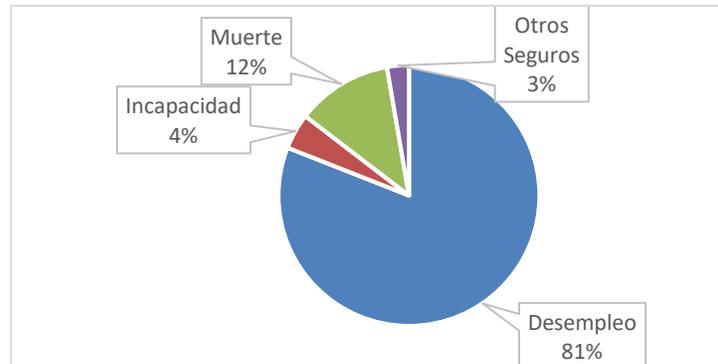
Popular Seguros gestionó las indemnizaciones en el INS en beneficio del Banco Popular, por un monto de ¢8.596 millones en el año 2016. Para el año 2017 fue de ¢10.345 millones y para junio 2018 alcanza el monto de ¢5.092 millones.

Esta labor realizada por Popular Seguros es fundamental para que el Banco Popular recupere, en el caso de clientes que sufren un despido, la cuota mensual del crédito mientras el asegurado vuelve a hacer empleado. En el caso de los clientes que fallecen o son declarados con una invalidez permanente, Popular Seguros permite que el Banco Popular recupere el saldo de la deuda. Por su parte, el cliente o los beneficiarios, según corresponda, obtiene el remanente generado después de la cancelación de la deuda. Es ahí donde la garantía del seguro cubre gran validez para la entidad financiera.

A continuación, se detallan los cuatro tipos de seguros y en forma resumida, se indica que el 81% corresponde a los reclamos de la póliza de desempleo, seguido por la póliza de vida e incapacidad con un 16%. Las demás líneas lo conforman el 3% restante.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Gráfico No. 16**



Seguidamente se refleja la cantidad de solicitudes de reclamos. Todos los trámites se remitieron al Instituto Nacional de Seguros para la valoración correspondiente:

Cobertura	Cantidad
Desempleo	5710
Incapacidad	312
Muerte	838
Otros Seguros	191
Total general	7051

### **Cantidad de pagos por indemnizaciones.**

Del mes de enero a diciembre del 2017 se realizaron 28.631 pagos a operaciones de crédito y la mayor cantidad de trámites corresponden a la póliza de desempleo. Es importante mencionar que las operaciones por la póliza de desempleo reciben hasta un máximo de 11 pagos; esto por la operativo de la forma de pago mensual.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico No 17



### **Pauta IV Desarrollo Territorial y Local**

Antes denominada *Políticas bancarias para el desarrollo regional*, pasa a enfocarse en el desarrollo territorial y local; si bien la incidencia territorial es inherente al papel desempeñado por el Banco Popular en la sociedad, en ocasiones las políticas no han concretado el desarrollo de las comunidades. Es por tal razón, que se priorizó la reformulación del papel de las Juntas de Crédito Local unido a la articulación con las organizaciones sociales de cada región. La realidad descrita plantea una verdadera bancarización que incluya el conocimiento y la articulación territorial y es así como la Pauta IV indicará que el Conglomerado establecerá una estrategia de abordaje regional para lograr una mayor incidencia en el desarrollo territorial y local.

Es en esa línea que se adecuará la oferta de productos y servicios a las particularidades de las zonas y se impulsará una relación permanente con los actores locales y las organizaciones de la economía social solidaria. Se añade el fortalecimiento de las Juntas de Crédito Local, vistas como agentes articuladores del territorio y promotoras de los servicios de la institución.

### **Rol de las Juntas de Crédito Local**

En esta parte se establecerán las principales acciones realizadas por la presente Junta Directiva Nacional para proveer las bases necesarias en los procesos de articulación y desarrollo de un alto impacto de parte de las Juntas de Crédito Locales en sus regiones de influencia.

El planteamiento se realizó guardando congruencia entre la Ley Orgánica del Banco Popular, las Pautas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, los alcances del Marco Estratégico Institucional y sus elementos técnicos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sobre ese compromiso esta Junta Directiva procuró 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. De igual manera se brindó toda la orientación técnica necesaria para la elaboración de sus planes de trabajo.

Para esta Junta Directiva Nacional, las Juntas de Crédito Local desempeñan un rol primordial en el marco de la estrategia nacional de economía social solidaria. 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 conformadas y examinadas los diferentes ternas para integrar las 22 Juntas de Crédito Locales, se procedió a la juramentación, capacitación e inducción para los nuevos integrantes de las Juntas de Crédito Local. El proceso de integración de los tres miembros propietarios de cada una de las 22 Juntas de Crédito Local, fue realizado en apego al cumplimiento de los siguientes aspectos:

- 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 procuró que al menos la mitad de la totalidad de los propietarios 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 Juntas de Crédito Locales.

<b>SUCURSALES</b>			
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



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

El 20 de setiembre del 2017, la Junta Directiva Nacional realizó en la ciudad de San José, la última 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 en esta actividad, los 22 Gerentes de las sucursales y los 6 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:

- Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal, resultados 2016 y cierre a junio 2017.
- Organización y Funcionamiento de las Juntas de Crédito Local.
- Gestión Estratégica de las Juntas 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.
- Proceso de formulación de planes de trabajo anual.

En el mes de noviembre del 2017 en San José, el Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Junta Directiva Nacional mediante la Comisión de Pautas, y la Administración, participaron activamente en las capacitaciones que recibieron los integrantes de las 22 Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

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 Pauta IV de la entidad.

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*".

Los temas que se impartieron durante las capacitaciones mencionadas se enumeran a continuación:

- Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética).

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal 2017 – 2020.
- Modelo de Gestión de Negocios del CFBPDC.
- El Rol de las Juntas Directivas en las Buenas Prácticas de Buen Gobierno Corporativo.
- Prevención de los Riesgos de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Para la capacitación del mes de noviembre del 2017, se abordó el tema de Normativa Externa de Crédito con el objetivo general de *Evaluar los créditos, aplicando la normativa emitida por la Superintendencia General de Entidades Financieras*.

Igualmente, se destacaron los siguientes objetivos específicos: 1- SUGEF 1-05: Reglamento para la Calificación de Deudores; 2- SUGEF 15-16: Reglamento para la calificación de deudores con operaciones con recursos del Sistema de Banca; 3- SUGEF 4-04: Reglamento sobre el grupo vinculado a la entidad; 4- SUGEF 5-04: Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económico y 5- SUGEF 7-06: Reglamento del Centro de Información Crediticia.

Capacitación Juntas de Crédito Local  
Período marzo 2017 – febrero 2019



Sábado 18 de noviembre del 2017

Durante el mes de diciembre del 2017 se realizó una tercera capacitación en cada una de las Divisiones Regionales con sus respectivas Juntas de Crédito Local. Esta capacitación se orientó específicamente a aspectos relacionados con la normativa interna de crédito (Reglamento General de Crédito del BPDC, Directrices Generales de Crédito) y los productos de cada una de las Direcciones de Bancas.

La Junta Directiva Nacional asegura que las Juntas de Crédito Local integradas para este periodo, ejercerán su labor con un gran compromiso en el desarrollo de las comunidades y sus pobladores y en el marco de los valores y prácticas de la economía social solidaria. Para ello se ha dispuesto que la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Locales, se articule como canal directo de comunicación con esta Junta Directiva para así canalizar, darles seguimiento y atención oportuna a las inquietudes y a los requerimientos de las Juntas de Crédito Local ante la Junta Directiva Nacional y la Administración.

Respecto al aporte de las Unidades Estratégicas del Negocio se menciona:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión**

Popular SAFI establece sus principales sinergias corporativas con el Banco Popular y el Puesto de Bolsa, entidades que además de ser las principales colocadoras, mantienen muchos de los principales contratos en materia de prestación de servicios.

Dentro de estos se destacan, Recursos Humanos, Secretaría de Junta Directiva, Custodia de Valores y Efectivo, Asesoría Legal y Mercadeo con el Banco Popular y Servicios Administrativos de Tecnología de Información con Popular Valores. Los aspectos enumerados permiten una mayor eficiencia en las gestiones dirigidas específicamente al negocio, una mejora de los controles interno al aprovechar la experiencia lograda por las áreas de las partes contratadas y, finalmente, la generación economías de escala.

Las sinergias con las entidades del Conglomerado Financiero han permitido al primer semestre de 2018, generar un crecimiento en los ingresos a través de la colocación del Puesto de Bolsa y Banco Popular de un 29.82% (¢193.1 millones). Si se comparan los ingresos recién mencionados con los alcanzados al cierre del primer semestre del 2017, se evidencia la efectividad de este tipo de relación corporativa. El incremento es producto de la colocación de estas entidades y ha permitido penetrar en mayor cantidad de sectores, por ejemplo, solidarismo, cooperativismo y municipalidades. Los sectores componen el 15.66% de los recursos administrados por Popular SAFI (¢28.855 millones de colones).

Asimismo, ha generado en el volumen administrado correspondiente a entidades comercializadoras en mercados internacionales, un monto de \$4.391,854 millones. Esta cantidad representa un crecimiento del 93,41% respecto al 2016.

### **Popular Valores S.A.**

Popular Valores mantiene una estadística del número de clientes por provincia para visualizar el abordaje a nivel regional. Cabe destacar que, por el tipo de negocio, la concentración de los clientes del Puesto estará en el GAM. Se detalla a continuación, la distribución de los clientes por provincia al cierre del mes de diciembre del 2017 y al cierre de junio del 2018:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Cuadro No. 14**

Provincia	30/06/2018	Participación Relativa	01/12/2017	Participación Relativa
San José	365	67.22%	376	67.50%
Heredia	82	15.10%	81	14.54%
Alajuela	51	9.39%	53	9.52%
Cartago	20	3.68%	23	4.13%
Guanacaste	8	1.47%	8	1.44%
Extranjero	7	1.29%	6	1.08%
Puntarenas	5	0.92%	5	0.90%
Limón	5	0.92%	5	0.90%
<b>Total</b>	<b>543</b>	<b>100.00%</b>	<b>557</b>	<b>100.00%</b>

### **Operadora de planes de pensiones complementarias del Banco Popular y Desarrollo Comunal SA.**

Para la atención de los afiliados y el público en general en todo el territorio nacional, Popular Pensiones, S.A. dispone de una red compuesta por:

- Ejecutivos de servicio en las 16 oficinas principales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en todo el país.
- Ejecutivos de servicio enfocados en visitas a clientes en sus domicilios o lugares de trabajo.
- Visitas empresariales.
- Personal de las plataformas de servicio del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en todo el país que brinda atención de trámites específicos.
- Plataforma de servicio en oficinas centrales de la Operadora.
- Call Center para la atención de las gestiones telefónicas de los clientes y público en general. A través de esta plataforma se ofrece la atención necesaria de trámites para facilitarle al cliente la realización de gestiones sin que deba desplazarse hasta alguna oficina. Durante el año 2017 y el 2018, este mecanismo permitió que miles de trabajadores pudieran completar la solicitud de quinquenio sin tener que visitar alguna oficina del Conglomerado.
- Adicionalmente se aprovechan recursos de mensajería electrónica para facilitar el proceso de recepción de documentos para la atención de trámites.

A través de estos medios no solo se brindan los servicios directamente en los territorios, sino que se procura minimizar las necesidades de desplazamiento de los clientes hacia las oficinas del Conglomerado en los territorios. La dinámica establecida por la Sociedad contribuye a minimizar los impactos en la sociedad y el medio ambiente, relacionados con la prestación de los servicios



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

ya que las personas no necesitan salir de sus casas o sus trabajos. De esta manera, se reducen los gastos asociados a los desplazamientos y, por consiguiente, los efectos que tales actividades provocan en el medio ambiente y en el tiempo que las personas dedican a sus labores y familias.

### Popular Sociedad Agencia de Seguros

El porcentaje de participación en el mercado de seguros con corte al 31 de diciembre 2016, fue de un 14,05%.

La cantidad de pólizas emitidas a clientes externos al Banco, fue de 5.738 pólizas.

Colocación de 15 productos nuevos:

**Cuadro No. 15**

Propuestas Productos Nuevos	
Nombre del Producto Registrado	Moneda
Vida Tradicional Colectivo Flexible (Popular Pensiones)	Colones
Seguro Voluntario de Automóviles (Crédito Prendario)	Colones / Dólares
Seguro Autoexpedible Enfermedades Graves	Colones / Dólares
Seguro Autoexpedible de Accidentes para Estudiantes	Colones
Seguro Autoexpedible Tarjeta Segura Débito	Colones
Seguro Autoexpedible Tarjeta Segura Crédito	Colones
Seguro Autoexpedible Tarjeta Segura Crédito VIP	Colones / Dólares
Seguro Autoexpedible Tarjeta Segura Crédito Plus	Dólares
Desempleo	Colones
Desempleo	Colones
Póliza Hogar Comprensivo (continuidad en pólizas de incendio)	Colones
Contratos Pólizas de Incendio Dólares	Dólares
Inclusión de codeudores en la póliza de desempleo	Colones / Dólares
Póliza Tarjeta Segura No Contributiva	Dólares
BP Mujeres de Oro	Colones

### Pauta V

#### El Papel del CFBPDC como Entidad para el Desarrollo

Señala que el Conglomerado propiciará un acceso equitativo de la población trabajadora a sus diferentes servicios financieros y de acompañamiento empresarial, con especial énfasis en los grupos vulnerables como mujeres, jóvenes, indígenas, personas con discapacidad, adultas mayores y migrantes. La pauta incorpora la transparencia y la rendición de cuentas al declarar que la Junta Directiva Nacional debe informar, sin excepción, sobre el cumplimiento fiel de las



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

pautas y orientaciones estratégicas. Destaca también que la equidad de género, la accesibilidad y la sostenibilidad, se conformarán en los ejes transversales permanentes para el quehacer de la institución y se visualizarán como principios que deberán ser respetados en la formulación de políticas y planes.

Dentro de esta pauta cobran relevancia los siguientes datos:

- 1.290 personas beneficiadas mediante soluciones FAVI.
- 1.793 empleos producto de las soluciones de los fondos especiales a nivel nacional
- 1.014 soluciones mediante FOFIDE.
- 2 proyectos de emprendedurismos a nivel nacional con el convenio FIDEIMAS que permite la generación de actividades de prospección con empresarias referidas y diagnosticadas de previo por el IMAS.
- 1.166.479 cuentas de ahorro
- Crecimiento real (2017-2016) de ahorro e inversión de ¢266,686 millones, lo que representa un 16,67%.

### **Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión**

En cuanto al impacto económico que aporta esta Sociedad, se hace necesario indicar que el mercado de fondos de inversión costarricense administra un total de recursos determinado en ¢2.63 billones y posee un total de 109.657 inversionistas. Ante estas cifras, Popular SAFI mantiene una participación del 10.09% en total de recursos y del 2,56% en el total de inversionistas. Los porcentajes destacados son los más altos alcanzados por esta Sociedad en toda su historia, razón por la cual el aporte económico de Popular SAFI se evidencia en una correlación directa. El año 2017 se ha convertido en el periodo con mayor utilidad alcanzada que contabiliza el monto de ¢706.72 millones. Por su parte, el primer semestre del 2018 se ha convertido en el mejor periodo de arranque de la Sociedad al lograr ¢456.82 millones.

Con relación a los Fondos de Desarrollo de Proyectos, los mismos se encuentran en disposición para iniciar su actividad, cuentan con las debidas autorizaciones y únicamente se espera de la aprobación del financiamiento por parte del Banco Popular para iniciar los procesos de captación de recursos de inversionistas y la materialización de contratos para el desarrollo de las obras correspondientes al levantamiento de estructuras. Se espera que esta actividad esté definida durante el tercer trimestre del periodo en curso ya que impactaría muy positivamente en materia social, dada la generación de empleo que implicaría. De igual manera contribuirían al acceso a la vivienda por parte de un sector de la población nacional que no tiene el nivel de ingresos para optar por vivienda propia, pero está por encima del rango para optar por bonos de vivienda del Gobierno.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Finalmente, Popular SAFI viene determinando el cumplimiento de las actividades durante el presente 2018 para que sean de evaluación por las entidades correspondientes durante el I semestre de 2019. La meta de la Sociedad es obtener el galardón denominado Bandera Azul Ecológica y contribuir en materia ambiental.

### **Popular Valores S.A.**

En el caso del impacto ambiental, para el periodo 2016, la Comisión Ambiental de Popular Valores confeccionó el nuevo Plan de Gestión Ambiental Institucional 2016-2020 y se procedió por medio del oficio PVSA-046-2016 del 04 de febrero de 2016 a remitirlo a la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental del MINAE, según la normativa. Debe indicarse que, en diciembre del 2016, se dio la visita de seguimiento por parte de DIGECA correspondiente al periodo, adicionalmente, en el periodo 2015 se gestionó la certificación de Esencial Costa Rica y se logró la misma en enero del 2016. La marca tiene una vigencia de 5 años.

A continuación, se detallará los alcances obtenidos en la materia para las fechas en revisión:

### **2017**

El 28 de marzo se comunica al Puesto que alcanzó una calificación de 95.67%; tal logro lo mantiene en un nivel de excelente gestión ambiental lo posiciona en la franja color verde y lo hace merecedor del galardón de **Excelencia Ambiental**. El premio le fue entregado a la Gerencia General, el 5 de junio del 2017 en la Feria de Ambiental realizada en la Antigua Aduana del 2 al 5 de junio del 2017.

Otro de los esfuerzos importantes que realiza Popular Valores en pro de una gestión amigable ambientalmente, es el haber matriculado el Programa de capacitación Eco Eficiencia Empresarial Programa Bandera Azul Ecológica y recibir la Certificación de la Carbono Neutralidad conforme a las exigencias de la norma nacional INTE 12-01-062016, emitida el 13 de diciembre de 2017 por la Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.

Dentro de las prácticas del Puesto está la posibilidad que se les ofrece a los colegios técnicos y a las universidades para recibir practicantes. De esta manera se aportan servicios a la educación.

La Sociedad continúa en el 2017 con la elaboración anual del Plan de Sostenibilidad y logra al cierre de diciembre de 2017 un 100.0% en el cumplimiento de las metas propuestas.

### **2018**

Popular Valores se ha trabajado fuertemente para que la operativa sea cada vez más eficiente con respecto al ahorro de la electricidad, el papel el agua y una correcta clasificación de los residuos sólidos. Para ratificar su compromiso con el ambiente se redactó la directriz PVSA-004-



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

DIR-2018 sobre *Lineamientos para el uso eficiente de recursos para contribuir a la Gestión Ambiental de Popular Valores* y se le comunicó a todo el personal, el 12 de junio de 2018.

Adicionalmente, se fortaleció la Comisión Institucional y se incluyó a dos colaboradoras que aportarán al cumplimiento de metas. El comunicado sobre esta modificación fue realizado mediante el oficio PVSA-197-2018, suscrito el 25 de abril del presente año.

La Dirección de Gestión de Calidad del Ambiente (DIGECA) realizó su visita de seguimiento del Plan de Gestión Ambiental Institucional, el 21 de marzo de 2018 y mediante el oficio número DIGECA-139-2018 del 23 de abril del 2018, comunicó que la nota obtenida producto de la verificación efectuada es de 101.13%. Esta calificación hizo que Popular Valores fuera reconocido a nivel nacional como una de las diez instituciones de la administración pública merecedora por segundo año consecutivo del “Reconocimiento Excelencia Ambiental 2018” otorgado por la Presidencia de la República y el Ministerio de Ambiente y Energía. Dicho premio fue entregado a la Gerencia General el 05 de junio de 2018 en la inauguración de la Feria Internacional del Ambiente que se celebró del 05 al 07 de junio en el Estadio Nacional.

Popular Valores logra obtener el **Galardón Bandera Azul Ecológica** en la Categoría Cambio Climático. El premio fue entregado el 29 de junio del presente año y se le otorgó a la Sociedad como producto del cumplimiento de los aspectos ambientales solicitados por el Programa.

Popular Valores trabaja con el Programa Corporativo de Educación Financiera que incluye un convenio de cooperación con el Ministerio de Educación Pública. La finalidad del programa es dotar de materiales y textos educativos sobre educación financiera para que el tema sea impartido en los centros educativos del país en los niveles de I y II segundo ciclo de educación primaria.

La oferta de productos y servicios es accesible a la población costarricense que cumpla con el perfil transaccional y de riesgo para el negocio bursátil, no discriminando por género. En la tabla siguiente se presenta la segregación por género de los clientes físicos tanto para el cierre del 2017 como al cierre de junio del 2018:

**Cuadro No. 16**

Género	30/06/2018	Participación Relativa	01/12/2017	Participación Relativa
Mujer	115	40.49%	127	41.91%
Hombre	169	59.51%	176	58.09%
<b>Total clientes físicos</b>	<b>284</b>	<b>100.00%</b>	<b>303</b>	<b>100.00%</b>

Al 31 de diciembre del 2017, Popular Valores cuenta con 70 colaboradores de los cuales 29 son mujeres, es decir, un 41.4% de la fuerza laboral del Puesto. Al cierre de junio del 2018, 30 son mujeres (42.86%) y 40 son hombres (57.14%).



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Popular Valores rinde cuentas mensuales a las comisiones y comités a nivel ejecutivo y a la Junta Directiva del Puesto. Dentro de los informes se incorpora el cumplimiento de normativa de cumplimiento y riesgo, la rendición de cuentas sobre los resultados financieros del Puesto de Bolsa a nivel interno y comparado con el sector; finalmente, el cumplimiento de indicadores financieros establecidos para la Sociedad.

La ejecución presupuestaria y cumplimiento del Plan Anual Operativo se presenta mensualmente a la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros y a la Junta Directiva. Tal práctica pretende evidenciar distorsiones y poder tomar las acciones correctivas que correspondan.

La ejecución del PAO 2017, al cierre de diciembre, logró un cumplimiento del 98.05% mientras que, al cierre de junio de 2018, se tiene un cumplimiento del 96.90%.

La Sociedad rinde cuentas trimestrales a la Junta Directiva Nacional a partir de informes de gestión que incorporan los principales aspectos y resultados del trimestre. Además, anualmente se presentan ante la Junta Directiva Nacional y la Junta Directiva de Popular Valores, informes de gestión de la Gerencia, del Tesorero y del Presidente del Órgano Director del Puesto de Bolsa.

A partir del Reglamento sobre Gobierno Corporativo, aprobado por CONASSIF el 8 de noviembre del 2016, Popular Valores debe revelar en su sitio web, la información sobre su marco de Gobierno Corporativo. Dicha revelación debe actualizarse anualmente y cuando ocurran cambios relevantes. Lo anterior, de acuerdo con lo aprobado por la Junta Directiva Nacional.

Popular Valores completa anualmente, el cuestionario IGI (Índice de Gestión Institucional) de la Contraloría General de la República, el cual genera un resultado de cumplimiento en áreas como Planificación, Financiera Contable, Control Interno, Contratación Administrativa, Presupuesto, Tecnología de Información, Servicios al Usuario y Recursos Humanos. Para el periodo 2016, el cuestionario se completó en los meses de diciembre 2016 y enero 2017 para remitirlo antes del 13 de febrero del 2017. La Sociedad logró mantener la calificación en un 92.20%, según la nota DFOE-ST-0027 incorporada en el oficio No.05641 del 26 de mayo del 2017. Conforme con lo comunicado por la Contraloría General de la República, Popular Valores logró la posición 21 de 163 instituciones.

Para la aplicación del IGI para el 2017 se recopiló la información en los meses de enero y febrero de 2018 y se envió al Órgano Contralor el 15 de febrero por medio del oficio PVSA-083-2018. De e acuerdo con el documento DFOE-ST-0051, oficio No.08965 del 28 de junio del 2018, el Puesto de Bolsa obtuvo una nota de 92.56% y se posicionó en el lugar 21 de 156 instituciones.

Debe indicarse que la mayoría de las preguntas en las que el Puesto no logra el puntaje, se refieren a la publicación de información que como entidad en competencia no debe publicar. Además, se considera que no todos los puestos de bolsa del mercado son fiscalizados por la Contraloría General de la República y, por tanto, no todos deben atender el cuestionario del IGI.

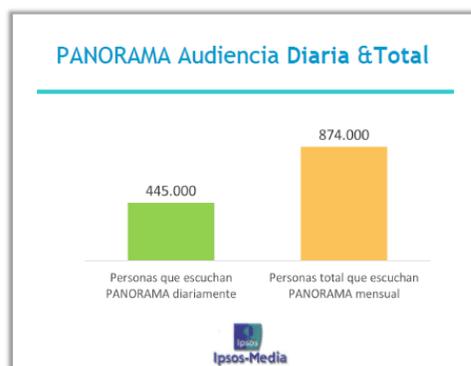
## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Planeación y desarrollo de campañas educativas orientadas a promover en los trabajadores del país, la cultura del ahorro y resaltar su importancia. Además, la preparación en materia económica para enfrentar el retiro de la vida laboral. Como parte de estas campañas de educación se incluye información de los servicios y beneficios ofrecidos por la Operadora, así como otros temas de interés para los afiliados.

Popular Pensiones desarrolla estrategias en comunicación de educación financiera de la población costarricense, enfocadas principalmente en el fomento al ahorro como medio fundamental para mejorar la calidad de vida. Por esta razón se dispone de una contratación para la emisión de pautas y cápsulas informativas en CANARA.

Como parte de estos esfuerzos se estableció el convenio con CANARA y mediante él se tiene participación de 65 emisoras a nivel nacional. Las estimaciones de sintonía se muestran en el siguiente gráfico:



Parte de los esfuerzos de la Operadora para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas se establece a partir de la atención brindada al Plan de Sostenibilidad. Mediante este plan se procura atender las mejoras detectadas en el diagnóstico y poder optar por una certificación como empresa socialmente responsable, según la norma nacional respectiva.

Popular Pensiones mantuvo para el periodo y por cuarto año consecutivo, la certificación como empresa Carbono Neutral, según las normas nacionales. Adicionalmente logró mantener el galardón de Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático. Estas distinciones le aseguran a la Sociedad que la empresa realiza esfuerzos congruentes con el uso eficiente de los recursos y se responsabiliza de los impactos que sus acciones tienen en el ambiente. Popular Pensiones contribuye de manera importante con el esfuerzo nacional y mundial en la

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

conservación de los recursos naturales para mejorar la condición de vida de las personas. Estas prácticas han sido reconocidas internacionalmente en el certamen Latinoamérica Verde.



Como parte de los esfuerzos orientados hacia la educación financiera de la población costarricense, Popular Pensiones ha gestionado el establecimiento de un convenio de cooperación con el Ministerio de Educación Pública para fomentar la educación financiera en los estudiantes de primaria. El convenio incluye también a los colegios nocturnos y rurales. Su alcance inicial permitirá brindar capacitación o educación a más de 1.200 maestros y profesores, así como a más de 95.000 estudiantes de escuelas y colegios en todo el país. Pero más allá de estos números, los impactos se reflejarán en el comportamiento financiero de las futuras generaciones.

Popular Pensiones procura siempre concientizar a la población para mejorar el ahorro, la preparación para una pensión, la reducción del endeudamiento y, en general, para alcanzar una mejor calidad de vida. Del mismo modo se logró la suscripción de un convenio de colaboración para el apoyo a centros educativos en materia de gestión ambiental. Este se encuentra en desarrollo mediante un plan piloto con cinco centros educativos a nivel nacional y cuenta con el apoyo adicional de ocho oficinas de BP Total.

### Popular Sociedad Agencia de Seguros

Dentro de los resultados indicados por Popular Seguros se mencionan:

<b>Visibilización en Reporte GRI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 105% de los indicadores solicitados en materia por BP</li> <li>• Visualización en el reporte, sociedad más mencionada</li> </ul>
<b>Gestión de Sostenibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en Estudio de Materialidad de manera conglomeral</li> <li>• Trabajo en indicadores conglomerales para materialidad en PEC</li> </ul>
<b>Bandera Azul Ecológica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de residuos, reducción del consumo eléctrico y agua</li> <li>• Reconocimiento voluntario con 6 meses de gestión, una estrella</li> </ul>
<b>Gestión de la Ética</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento del equipo de trabajo</li> <li>• Comunicación interna de promoción</li> </ul>
<b>Voluntariado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se desarrollaron actividades de voluntariado ambiental</li> <li>• Incremento del 15% en la participación en relación a 2016</li> </ul>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Programa de Solución de Planta Física del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal**

Otro punto importante de resaltar respecto al Conglomerado Financiero Banco Popular es el **Programa de Solución de Planta Física**, el cual tiene como objetivo: *Disponer y poner en operación la sede del Conglomerado Financiero Popular en edificaciones que sean propiedad del Banco y que cumplan con la legislación del país en materia de vulnerabilidad sísmica, además con condiciones modernas, tecnológicas, y amigables con el ambiente, ubicadas en la ciudad de San José; privilegiando en su consecución, el uso de terrenos que ya están dentro del patrimonio institucional.*

Para cumplir con este objetivo, se planteó el Programa Solución de Planta Física que consiste en dos proyectos: 1- el reforzamiento estructural y remodelación del Edificio Metropolitano actual (Metropolitano 1) y 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 al personal de las dependencias de soporte del edificio principal del Banco y de edificios alquilados, la Oficina Comercial BP Catedral y las cuatro Sociedades Anónimas del Conglomerado.

**Grado de avance:** al corte a junio 2018, el avance real reportado del Programa Solución de Planta Física es de un 42%, frente a un 44% programado, por lo cual se reporta en estado normal.

Etapas que lo conforman: el Programa Solución de Planta Física se plantea en 5 etapas, a saber:

- **Etapa I:** Estudios preliminares y básicos
- **Etapa II:** Anteproyectos
- **Etapa III:** Diseño detallado, planos, especificaciones técnicas, presupuesto detallado y programación, y términos de referencia para contrato de construcción y traslados.
- **Etapa IV:** Licitación de la construcción y traslados
- **Etapa V:** Construcción y traslados

Etapas ejecutadas a junio 2018: Etapa I Estudios preliminares y básicos para los dos edificios del PSPF, estudio de vulnerabilidad sísmica del edificio principal actual y rediseño del reforzamiento y anteproyectos de los dos edificios.

Etapa en ejecución a junio 2018: Etapa III Diseño detallado, especificaciones y planos técnicos, presupuesto, programación de la obra y términos de referencia para la contratación de la construcción de los dos edificios.

Etapas por iniciar: Etapa IV Licitación de la construcción de los dos edificios y Etapa V Ejecución de la construcción de los dos edificios.

Proyección de conclusión: según la programación actual, se estima finalizar la construcción del Edificio Metropolitano II en el segundo semestre del año 2021 y la del Edificio Metropolitano I, en marzo del 2023.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Impacto que tendrá en la atención nuestros clientes:** Con la construcción de los nuevos edificios se pretende una infraestructura que potencie el buen uso de terrenos propiedad del Banco, adecuada a la normativa de construcción actual, segura, moderna y sostenible ambientalmente. A través de ella que alcanzarán mejores condiciones de salud ocupacional para el personal y los clientes que redundará en una mayor eficiencia operativa. Asimismo, se proyectará una visión integral del Conglomerado Financiero Banco Popular en el centro de San José que estará apoyada por conceptos tecnológicos. El programa considera, además, elementos modernos de ahorro, eficiencia energética y accesibilidad a todos los espacios que contribuirán a brindar un mejor servicio y una atención óptima por parte del Conglomerado Financiero Banco Popular.

### V. Proyectos más relevantes

#### 5.1. Proyectos finalizados

**Cuadro No. 17**

<b>Nombre de Proyecto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fecha Final</b>
Proyecto CORE System	El Proyecto Core System surge a raíz de la necesidad del Banco de mejorar su esquema de hacer negocios y reducir los costos, así como cumplir con lo indicado en el Plan Estratégico de Tecnología de Información.	2015
Proyecto Centro de Procesamiento de Datos	Construcción de la obra civil y el equipamiento de soporte ( A/C, planta de emergencia, UPS, cableado estructurado, etc.), dejando para una etapa posterior el equipamiento de hardware y software.	2015
Equipamiento Centro de Procesamiento de Datos	Equipar el nuevo Centro de Datos del Banco con una solución tecnológica, que brinde un servicio de alta disponibilidad y máxima resiliencia (con una disponibilidad del 99.9% del tiempo o más, en un esquema de funcionamiento las 24 x 7 x 365 días) para la plataforma tecnológica Wintelx86, la cual es utilizada por el actual CORE productivo y por el nuevo CORE T24 de Temenos Inc. al ponerse en producción éste último. Asimismo, actualizar la	2017



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

plataforma S/390 y el traslado del computador AS-400, considerando su rol complementario con T24.

Switch Cajeros Automáticos	Adquirir e implementar un Switch transaccional que cuente con una arquitectura flexible y parametrizable para la administración de la Red de Cajeros Automáticos del Banco Popular.	2017
Actualización 390	Dar continuidad de los servicios bancarios de colocación (SIPO) y ahorro obligatorio (APT), así como la disponibilidad de la información histórica, que actualmente residen en la plataforma S/390.	2018
Quick Pass	Implementar el servicio de pago electrónico a través de los dispositivos Quick Pass para los clientes y no clientes como mecanismo de fidelización y dinamismo en el uso de las tarjetas de crédito y cuentas de ahorro del Banco Popular.	2018
Solución EMV-VIS microchip	Efectuar los ajustes tecnológicos y comerciales necesarios para incorporar la especificación EMVNIS (microchip) en las tarjetas de débito y crédito, así como en los cajeros automáticos de la red del Banco Popular dentro del plazo establecido por Visa.	2018

### 5.2. Proyectos pendientes

No.	PROYECTO Y/O INICIATIVAS	OBJETIVO	Fecha Final
1	Administración de las relaciones con los clientes (CRM)	Implementar un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM) que incida en el incremento de la fidelización y retención de los mismos en el Conglomerado Banco Popular.	2018



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

2	Adquirencia Bancaria en Comercios (PAB)	Implementar una plataforma de Adquirencia bancaria para comercios y productores vinculados con encadenamientos productivos (clusters) que permita transacciones de pago con tarjetas de crédito y débito.	2018
3	Corresponsales no bancarios	Ampliar la atención de servicios mediante la contratación de Corresponsales no Bancarios que actúen en nombre del Banco Popular a través de Puntos de Servicios.	2020
4	FATCA y CRS	Cumplir con las disposiciones establecidas en el Acuerdo Intergubernamental (IGA, por sus siglas en ingles) de la Ley FATCA y el Estándar Común de Reporte (CRS, por sus siglas en ingles).	2018
5	Iniciativas Quick Pass	Implementar el servicio de pago electrónico a través de los dispositivos Quick Pass para los clientes y no clientes como mecanismo de fidelización y dinamismo en el uso de las tarjetas de crédito y cuentas de ahorro del Banco Popular.	2018
6	Programa Gestión Seguridad de la Información	Proporcionar la estrategia de Seguridad de la Información del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.	
7	Programa Solución Planta Física	Disponer y poner en operación la sede del Conglomerado Financiero Popular en edificaciones que sean propiedad del Banco y que cumplan con la legislación del país en materia de vulnerabilidad sísmica, además con condiciones modernas, tecnológicas, y amigable.	2022

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

8	Proyecciones Financieras	Adquirir e implementar un aplicativo tecnológico para la construcción de las proyecciones financieras, cálculo de los respectivos indicadores de alerta y normativos para la División Planificación y Análisis Financiero y la elaboración del flujo de caja.	2018
9	Proyecto Actualización T24	Actualizar el versionamiento del software T24 en operación, pasando de la versión R09 a la versión más actualizada recomendada por el proveedor.	2019
10	Proyecto Conciliación, Liquidación y Contracargos	Adquirir e implementar un software para administrar la conciliación, liquidación y contra cargo de las transacciones realizadas por los tarjehabientes de débito VISA y débito marca propia en los puntos de venta.	2019
11	Proyecto Control de Acceso a la Red	Esta iniciativa 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.	2018
12	Proyecto Dispositivos Móviles	Garantizar que el uso de dispositivos móviles en los que se almacena y gestiona información del Banco sea seguro.	2018
13	Proyecto Herramienta de Gestión de Continuidad del Negocio	Automatizar la gestión de continuidad del Negocio.	2018
14	Proyecto Herramienta de Monitoreo de la Plataforma	Disponer de mayores recursos técnicos, humanos e información que permitan una mejor capacidad de reacción ante la amenaza o materialización de un incidente de falla de la plataforma tecnológica por medio de un servicio de monitoreo integral de la plataforma.	2019

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

15	Proyecto Inteligencia de Negocio (BI)	Implementar un sistema de Bussines Inteligence, que contenga modelos analíticos, predictivos y visuales flexibles y paramétricos para mejorar la toma de decisiones en la comercialización de productos y servicios mediante la evaluación proactiva de cliente del CFBPDC.	2018
16	Proyecto Solución para la Gestión y Gobierno de Notificaciones	Implementar un único sistema que permita la comunicación con los clientes por médica, del envío de notificaciones y alertas.	2018
17	Proyectos: Solución EMV-VIS microchip	Efectuar los ajustes tecnológicos y comerciales necesarios para incorporar la especificación EMVNIS (microchip) en las tarjetas de débito y crédito, así como en los cajeros automáticos de la red del Banco Popular dentro del plazo establecido por Visa.	2018
18	Riesgo Crédito (Scoring)	Implementar una Plataforma Integral para la gestión de Riesgo de Crédito que le permita a la institución optimizar la relación riesgo-rentabilidad de sus clientes y que además logre incrementar su cartera tanto desde la óptica de volumen como de calidad.	2019
19	SICVECA	Implementar para el Conglomerado Financiero Banco Popular, una solución tecnológica que cubra las necesidades de las diferentes Clases de Datos de SICVECA, incluyendo las alertas de la SUGEF para las clases de datos Crediticio y Garantías.	2018

### VI. Administración de Recursos Financieros

Los principales resultados financieros al 30 de junio 2018 se indican a continuación:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### 6.1. Balance de situación actual

El activo total al 30 de junio 2018 alcanzó los ¢ 3.506.658 millones, los cuales si se comparan con la proyección a la misma fecha, esta tiene un cumplimiento del 96.42%, lo cual es producto principalmente de que no se alcanzó la meta esperada en: Disponibilidades (87.28%) y Cartera de crédito (96.63%), mientras que dentro de las partidas con menor relevancia están la participación en otras empresas (91.89%), bienes de uso (71.24%) y otros activos (72.65%).

Con respecto al crecimiento con respecto a junio 2017, el activo total se incrementó en ¢3.209.580 millones (9.26%), dado el incremento de la cartera de crédito neta y las inversiones.

BALANCE DE SITUACIÓN CRECIMIENTO DE LAS PRINCIPALES VARIABLES A junio del 2018 (En millones de colones)							
Detalle	jun-18	may-18	Proyección PAO Jun-2018	Cumplimiento % Meta PAO	Variación año anterior		
					Jun-17	Absoluta	%
<b>ACTIVO</b>	<b>3.506.658</b>	<b>3.434.491</b>	<b>3.636.785</b>	<b>96,42%</b>	<b>3.209.580</b>	<b>297.078</b>	<b>9,26%</b>
DISPONIBILIDADES	99.585	100.065	114.095	87,28%	97.021	2.563	2,64%
INVERSIONES	741.506	678.075	734.508	100,95%	643.351	98.155	15,26%
CARTERA CREDITO DIRECTA NETA	2.512.864	2.504.132	2.600.410	96,63%	2.325.272	187.592	8,07%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	3.844	3.681	3.070	125,23%	3.441	403	11,72%
BIENES REALIZABLES NETO	11.978	12.062	9.609	124,66%	9.609	2.370	24,66%
PARTICIPACIÓN EN OTRAS EMPRESAS	51.524	50.947	56.074	91,89%	51.513	11	0,02%
BIENES DE USO	56.057	56.468	78.688	71,24%	55.751	306	0,55%
OTROS ACTIVOS	29.300	29.061	40.333	72,65%	23.622	5.678	24,04%

En lo que se refiere al Pasivo el cumplimiento de la meta del PAO a junio 2018 fue del 96.18%, especialmente porque no se alcanzó lo proyectado en los saldos de cuenta corriente (66.91%) y de captaciones a la vista (84.51%). Las demás partidas como otras obligaciones financieras alcanzó el 94.27% de cumplimiento.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

BALANCE DE SITUACIÓN CRECIMIENTO DE LAS PRINCIPALES VARIABLES A junio del 2018 (En millones de colones)							
Detalle	jun-18	may-18	Proyección PAO Jun-2018	Cumplimiento % Meta PAO	Variación año anterior		
					Jun-17	Absoluta	%
<b>PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>3.506.658</b>	<b>3.434.491</b>	<b>3.636.785</b>	<b>96,42%</b>	<b>3.209.580</b>	<b>297.078</b>	<b>9,26%</b>
<b>PASIVO</b>	<b>2.838.419</b>	<b>2.769.846</b>	<b>2.951.018</b>	<b>96,18%</b>	<b>2.588.281</b>	<b>250.138</b>	<b>9,66%</b>
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>1.822.204</b>	<b>1.775.447</b>	<b>1.868.688</b>	<b>97,51%</b>	<b>1.546.248</b>	<b>275.956</b>	<b>17,85%</b>
Cuenta Corriente	20.006	21.708	29.900	66,91%	21.483	-1.477	-6,88%
Captaciones a la vista	331.398	332.718	392.133	84,51%	322.569	8.829	2,74%
Captaciones a plazo	1.163.536	1.134.820	1.143.982	101,71%	924.650	238.886	25,84%
Ahorro obligatorio	212.786	204.382	219.803	96,81%	200.128	12.657	6,32%
<b>Otras obligaciones con el público</b>	<b>94.478</b>	<b>81.820</b>	<b>82.870</b>	<b>114,01%</b>	<b>77.418</b>	<b>17.060</b>	<b>22,04%</b>
<b>OTRAS OBLIGACIONES FINANC.</b>	<b>923.283</b>	<b>902.403</b>	<b>979.435</b>	<b>94,27%</b>	<b>946.763</b>	<b>-23.480</b>	<b>-2,48%</b>
<b>OTRAS CTAS P/PAGAR Y PROV.</b>	<b>63.867</b>	<b>62.608</b>	<b>71.153</b>	<b>89,76%</b>	<b>65.546</b>	<b>-1.679</b>	<b>-2,56%</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>29.065</b>	<b>29.389</b>	<b>31.742</b>	<b>91,57%</b>	<b>29.723</b>	<b>-658</b>	<b>-2,22%</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>668.239</b>	<b>664.645</b>	<b>685.767</b>	<b>97,44%</b>	<b>621.299</b>	<b>46.940</b>	<b>7,56%</b>
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>245.000</b>	<b>245.000</b>	<b>245.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>220.000</b>	<b>25.000</b>	<b>11,36%</b>
<b>OTRAS CUENTAS PATRIMONIO</b>	<b>411.479</b>	<b>408.629</b>	<b>418.600</b>	<b>98,30%</b>	<b>385.122</b>	<b>26.357</b>	<b>6,84%</b>
<b>UTILIDAD ACUMULADA</b>	<b>11.761</b>	<b>11.015</b>	<b>22.167</b>	<b>53,05%</b>	<b>16.177</b>	<b>-4.417</b>	<b>-27,30%</b>

Por su parte, el Patrimonio alcanzó los  $\text{¢}668.239$  millones para un cumplimiento del PAO del 97.44%, dada la diferencia en los saldos de otras cuentas de patrimonio (98.30%) y de la utilidad acumulada (53.05%).

### 6.2. Estado de Resultados

Es importante destacar que los ingresos financieros alcanzaron los  $\text{¢} 179.506$  millones (90.71%) dado el no crecimiento de la cartera de crédito de acuerdo a lo esperado, mientras que los gastos financieros superaron el monto establecido, a pesar de que las obligaciones con el público de forma total, no lograron la meta, lo que indica que el costo financiero del Banco para este primer semestre del 2018 fue superior a lo proyectado y a pesar de que se ha sido eficiente en la utilización de recursos destinados a gastos administrativos la utilidad neta alcanzó el 53.05% de lo proyectado.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

#### ESTADO DE RESULTADOS

#### DETALLE DE LAS PRINCIPALES VARIABLES

A junio del 2018

(En millones de colones)

Detalle	Saldos acumulados					
	Año actual				Año anterior	
	Al mes		PAO a		Al mes	Variación
	Jun-2018	may-18	Jun-2018	Cumplimi. Meta %	Jun-2017	Porcentual Junio 2017-2018
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>179.506</b>	<b>149.603</b>	<b>197.889</b>	<b>90,71%</b>	<b>160.906</b>	<b>11,56%</b>
INTERESES SOBRE PRESTAMOS	156.499	130.650	176.412	88,71%	141.246	10,80%
INTERESES SOBRE INVERSIONES	20.658	16.987	18.890	109,36%	13.563	52,31%
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	2.348	1.966	2.587	90,75%	6.096	-61,49%
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>80.260</b>	<b>66.455</b>	<b>79.086</b>	<b>101,48%</b>	<b>57.615</b>	<b>39,30%</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS POR OBLIG. PUBLICO Y ENTIDADES</b>	<b>77.288</b>	<b>64.082</b>	<b>76.874</b>	<b>100,54%</b>	<b>54.800</b>	<b>41,04%</b>
OTROS GASTOS FINANCIEROS POR OTRAS OBLIGACIONES	2.972	2.373	2.212	134,38%	2.816	5,56%
UTILIDAD DE INTERMED. FINANCIERA	99.245	83.148	118.803	83,54%	103.290	-3,92%
UTILIDAD POR PRESTACION DE SERVICIOS	9.927	8.426	12.003	82,70%	9.690	2,45%
OTROS ING. Y EGR. DE OPERAC. NETO	-4.071	-3.098	-4.298	94,72%	-3.905	4,24%
UTILIDAD OPERACIONAL BRUTA	105.102	88.477	126.509	83,08%	109.075	-3,64%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
 DETALLE DE LAS PRINCIPALES VARIABLES  
 A junio del 2018  
 (En millones de colones)

Detalle	Saldos acumulados					
	Año actual				Año anterior	
	Al mes		PAO a		Al mes	Variación
	Jun-2018	may-18	Jun-2018	Cumplimi. Meta %	Jun-2017	Porcentual Junio 2017-2018
<i>UTILIDAD OPERACIONAL BRUTA</i>	105.102	88.477	126.509	83,08%	109.075	-3,64%
<i>GASTOS DE ADMINISTRACION</i>	72.081	59.962	78.474	91,85%	69.384	3,89%
<i>GASTOS DE PERSONAL</i>	45.002	37.897	47.553	94,64%	43.076	4,47%
<i>GASTOS GENERALES</i>	27.078	22.065	30.921	87,57%	26.307	2,93%
<i>UTILIDAD OPERACIONAL NETA</i>	33.021	28.515	48.035	68,74%	39.691	-16,81%
<i>ING. Y GTOS EXT.Y.EJE.ANTER. NETO</i>	0	0	0	n.a.	0	n.a.
<i>NETO DE ESTIMACIONES</i>	-19.292	-15.624	-20.053	96,20%	-17.384	10,98%
<i>IMPUESTOS Y PART. S. UTILIDAD</i>	1.968	1.876	5.814	33,85%	6.130	-67,89%
<i>TOTAL INGRESOS</i>	212.644	177.519	236.034	90,09%	196.111	8,43%
<i>TOTAL GASTOS</i>	200.884	166.504	213.867	93,93%	179.933	11,64%
<i>UTILIDAD NETA</i>	11.761	11.015	22.167	53,05%	16.177	-27,30%

### 6.3.Sociedades Anónimas

Las sociedades Anónimas del Conglomerado alcanzaron el siguiente cumplimiento de meta en lo que se refiere a utilidad neta al 30 de junio 2018, las cuales, excepto Popular Valores, han cumplido la meta establecida a la fecha indicada.

<b>SOCIEDADES ANÓNIMAS</b>			
<b>Cumplimiento PAO 2018 de utilidad neta</b>			
<b>(En millones de colones)</b>			
	jun-18	PAO 2018	% Cump. Meta
<b>Pop. Valores</b>	634	1.211	52,37%
<b>Pop. Pensiones</b>	1.019	697	146,24%
<b>Pop. SAFI</b>	457	308	148,29%
<b>Pop. Seguros</b>	827	478	172,94%
<b>Total</b>	2.936	2.694	109,00%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Además, según el informe remitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras al 31 de marzo 2018 sobre la Situación Financiera del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y de acuerdo a lo que establece el Acuerdo Sugef-24-00 “Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas” establece que la institución alcanzó una calificación global de 1.19, compuesta por una calificación cuantitativa de 1.08 y una calificación cualitativa de 1.60.

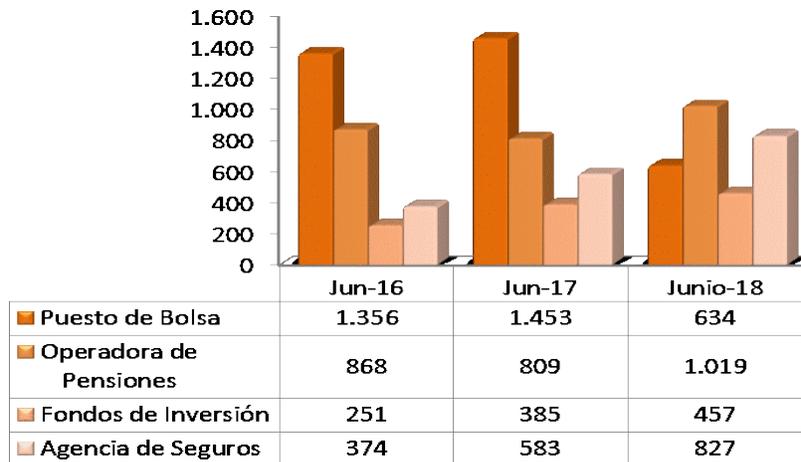
Además, informa que todos los indicadores de la Ficha CAMELS están en normalidad financiera, excepto la pérdida esperada (3.03%) la cual ha mantenido la irregularidad financiera de nivel 1 desde antes del año 2008.

A continuación los resultados al 31 de marzo 2018.

	PARAMETRO SUGEF	mar-18
Suficiencia Patrimonial	> = 10%	16.84%
<b>CAPITAL</b>		
Compromiso Patrimonial	< = 0%	1.45%
<b>ACTIVO</b>		
Morosidad > 90 Días/Cartera Directa	< = 3%	2.08%
Pérdida Esperada Cartera Total/Cartera Total	< = 1,70%	3.00%
<b>MANEJO</b>		
Activo Productivo Intermediación/Pasivo con Costo	> = 0.95	1.25
Gastos Administrativos/Utilidad Operacional Bruta		64.24%
<b>EVALUACION DE RENDIMIENTOS</b>		
Utilidad Acumulada Trim. S/ el Patrimonio P.T.		1.11%
<b>LIQUIDEZ</b>		
Calce de Plazos a 1 mes Ajustado por Volatilidad	> = 1.00	2.45
Calce de Plazos a 3 meses Ajustado por Volatilidad	> = 0,85	1.26
<b>SENSIBILIDAD A RIESGOS DE MERCADO</b>		
Riesgo por Tasas de Interés M.N.	< = 5%	1.05%
Riesgo por Tasas de Interés M.E.	< = 5%	0.06%
Riesgo Cambiario	< = 5%	0.23%

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico No. 19



### VII. Principales indicadores financieros

A continuación, se muestran los principales indicadores económicos con corte a junio 2018.

Indicador	jun-18
Utilidad / Patrimonio	5,06%
Gastos admón. / Utilidad Operacional Bruta	65,71%
Mora mayor a 90 días	2,17%
Pérdida esperada	3,11%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **VIII. Sugerencias para la buena marcha de la Institución**

1. A partir del plan estratégico diseñado, que se continúe por la línea del conglomerado con una visión global, que permita la economías de escalas y las sinergias inherentes con la participación activa de todos los sectores sociales que componen el Banco Popular.

2. En el nivel de tecnología, se debe propiciar una mayor efectividad en los procesos de implementación, dada las brechas que tiene el Banco Popular y Desarrollo Comunal con otros intermediarios financieros.

3. A nivel del Comité de Riesgos, ante la ausencia del miembro externo, no se concretaron algunas sesiones ordinarias, se sugiere se pueda preveer para futuras conformaciones, eventualmente con antelación al vencimiento del período del miembro, que no se materialice nuevamente la incidencia de las reuniones, por no contar con el quorum estructural.

4. Concientizar al Poder Ejecutivo, dado el impacto que tiene, de cualquier decisión de los miembros de la Junta Directiva del Banco Popular en el conglomerado más grande de Costa Rica, hay que entender que el radio de acción del Banco Popular, no es solamente nacional e internacional, la explicación ante los inversionistas se hace compleja, cuando se da esta particularidad.

5. La capacitación es una oportunidad importante, es relevante hacer un análisis de las brechas, en temas técnicos, que se activen los cánones de actualización para los nuevos miembros de Junta Directiva, para que su representación sea aún más eficaz.

### **IX. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República**

Se emitieron disposiciones de la Contraloría General de la República mediante Informe definitivo N°DFOE-EC-IF-00029-2016 “Auditoría de carácter especial ejecutada en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) sobre la gestión del Proyecto Core System”, las cuales fueron atendidas mediante los siguientes oficios de la Gerencia General Corporativa:

- GGC-0044-2017
- GGC-428-2017
- GGC-558-2017
- GGC-0844-2017
- GGC-558-2017
- GGC-1000-2017



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

- GGC-748-2018

### X. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Al 31 de marzo 2018, el estado de las disposiciones emitidas en la carta de gerencia de la Auditoría Externa, se muestra a continuación:

Recomendacione ▾	Cantida ▾	Cumplimiento ▾
Cumplidas	38	46.34%
Proceso	38	46.34%
Pendientes	6	7.32%
Total	82	100.00%

### XI. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la SUGEF

Los principales temas emitidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) se listan a continuación:

- Oficio SGF-1261-2016 del 18 de abril del 2016, relacionado con la evaluación de la gestión del riesgo aplicada por el Banco. Mediante nota GGC-0516-2016 del 20 de mayo del 2016, el Banco respondió a la SUGEF sobre el referido oficio SGF-1261-2016, para lo cual indica que en la sesión ordinaria 5372, la Junta Directiva Nacional acordó aprobar el plan de atención a las observaciones efectuadas por SUGEF. Asimismo, se han enviado varios informes de avances a la SUGEF con el detalle de las acciones que ha ejecutado, sin embargo, la efectividad de esas actividades serán revisadas durante el segundo semestre del 2018 cuando se ejecute el estudio de supervisión de la gestión basado en riesgos.

Existen temas relevantes que aún se encuentran en proceso de atención y que se señalan a continuación:

- Lento avance para la adquisición de un nuevo módulo de crédito. El SIPO continúa en funcionamiento y presenta obsolescencia, lo que unido a la vulnerabilidad del equipo IBM390 en el que reside ese sistema; incrementa el riesgo operativo asociado al proceso de crédito.
- Lentitud y fallas en la gestión para el desarrollo de los proyectos estratégicos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- La Dirección Corporativa de Riesgo requiere mejoras para abarcar a cabalidad sus funciones considerando la naturaleza, tamaño, complejidad de las operaciones y perfil de riesgo del Banco.
- Oficio SGF-0581-2018 del 21 de febrero del 2018 en torno a la gestión crediticia y la revisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como las políticas y procedimientos internos asociados con el producto “Crédito Empresarial” mediante el cual se otorgó la facilidad crediticia al ex deudor Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB SA.

Mediante el oficio PJDN-007-2018 del 23 de marzo del 2018 suscrita por el Sr. Héctor Monge León, Presidente de la Junta Directiva, responde la nota de la SUGEF. Indica que la Junta Directiva Nacional conoció ese asunto en la sesión ordinaria No. 5545, celebrada el 22 de marzo de 2018, acuerdo No. 215, en el cual informar a la SUGEF lo actuado a la fecha, así como las acciones en proceso en atención al Informe SGF-0581-2018.

- Se solicitó a la Administración realizar revisión de las políticas vigentes de cara a la normativa SUGEF 16-16, específicamente respecto al manejo de los créditos superiores a los \$ 500.000.
- La Administración hizo del conocimiento de la Junta Directiva, mediante oficios GGC-0264-2018 y DIRCR-177-2018, los cambios efectuados en el Manual de directrices de crédito empresarial y corporativo, indicando además que con ello se materializan los planes de mejora solicitados en la materia por el regulador en el oficio SGF-0581-2018. En dicho oficio GGC-0264-2018, la Gerencia General Corporativa indica que han sido valorados algunos ajustes a las políticas de crédito empresarial y corporativo, desde la perspectiva de gestión de riesgos, realizándose una evaluación y definiciones concreta sobre el proceso de análisis, formalización y seguimiento de los créditos empresariales, haciendo énfasis en los factores de riesgo que se pueden presentar en cada una de las etapas del proceso.
- La Junta Directiva integró una comisión especial para que analice las observaciones del ente regulador a efecto de proponer, con plazo al 30 de abril del 2018, posibles modificaciones a la normativa de crédito en general vigente en el Banco, considerando



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

también para tales efectos el análisis de los cambios ya planteados según detalle de los oficios GGC-0264-2018 y DIRRC-177-2018.

Como complemento, adjuntan los documentos GGC-0264-2018 y DIRRC-177-2018 y sus respectivos anexos que sustentan el acuerdo en mención.

Posteriormente, mediante oficio PJDN-019-2018 del 18 de mayo del 2018 la Junta Directiva complementa la respuesta remitida en el oficio PJDN-007-2018, en la cual detallan las acciones, los responsables y las fechas en que estarán atendiendo cada una de las observaciones efectuadas por SUGEF.

- Oficio SUGEF 2164-2015 del 27 de julio de 2015 sobre la gestión del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

El Banco ha remitido a la SUGEF los informes de avance para demostrar la ejecución del plan de acción para atender las observaciones del informe de supervisión. El sexto reporte trimestral de avance fue remitido con el oficio GGC 0016-2017 del 6 de enero de 2017, en el cuál la entidad señala la conclusión de todas las actividades programadas para cumplir con la totalidad de las actividades establecidas en el plan de acción que atiende las observaciones del informe SUGEF 2164-2015.

- Oficio SGF-2729-2016 del 17 de agosto del 2016 la SUGEF comunica al Banco Popular y de Desarrollo Comunal la primera intimación para el cobro de la multa impuesta a esa entidad bancaria, según resolución de oficio SUGEF 1413-2009, relacionado con la sanción por resolución emitida en el 2009 debido a incumplimientos a la Ley 8204 y normativa conexas, por un total de ¢279.065.944,80. Se solicitó efectuar el depósito mediante entero en el Banco de Costa Rica.

El 26 de agosto de 2016, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal interpuso mediante tres escritos diferentes, recurso de revisión, incidente de nulidad e incidente de suspensión del acto administrativo, contra el oficio CNS-1269/09 - emitido por el CONASSIF.

Además, el 30 de agosto de 2016, presentó ante la SUGEF incidente de suspensión de los efectos del acto administrativo emitido mediante el oficio SGF-2729-2016.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Mediante oficio SGF-2993-2016 del 19 de setiembre del 2016, la SUGEF resolvió rechazar la solicitud de suspensión de los efectos del acto administrativo emitido mediante oficio SGF-2729-2016, dado que estos efectos se encuentran suspendidos por orden del Tribunal Contencioso Administrativo en su resolución de las 16:40 horas del 26 de agosto de 2016, en el expediente judicial No 16-008225-1027-CA

El Tribunal Contencioso Administrativo mediante resolución de las 16:40 horas, 26 de agosto del 2016, acogió la solicitud de medida cautelar presentada por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y ordenó suspender los efectos del acto administrativo contenido en la resolución SUGEF N° 1413-2009. La suspensión de la resolución dictada por el CONASSIF en el artículo nueve del acta de sesión 1269-2016, y en consecuentemente se aplaza la sanción impuesta. Se ordena además la suspensión del pago ordenado por concepto de multa.

Oficio SGF-3092-2017 del 17 de noviembre del 2017, la Superintendencia rindió dictamen favorable ante el CONASSIF para que se conceda la autorización solicitada por el Banco Popular para incrementar su capital en ¢25.000.000.000,00, y por tanto, que se eleve a la suma total de ¢245.000.000.000,00.

Dicha solicitud fue planteada por el Banco Popular mediante oficio GGC-1652-2017 del 18 de octubre del 2017.

La Superintendencia General de Entidades Financieras rindió dictamen favorable ante el CONASSIF mediante el oficio SGF-3092-2017 del 17 de noviembre del 2017.

- Oficio SGF-3487-2017 del 22 de diciembre del 2017, la SUGEF solicitó al Banco un informe sobre el origen de las inconsistencias determinadas al comparar las operaciones que el Banco ha reportado a la SUGEF mediante el XML Crediticio y al SBDD y adopte las acciones correctivas pertinentes para garantizar a las partes interesadas que esta situación no se repita a futuro.

La respuesta del Banco se efectuó mediante nota GGC-0010-2018 del 8 de enero del 2018, aportando a su vez el oficio DIRBEC-007-2018 emitido por la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa del Banco Popular, donde se detalla lo solicitado. Al respecto, el Banco justifica las



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

razones de las diferencias y en algunos casos expresa que coordinará lo pertinente con el Sistema de Banca para el Desarrollo.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) se da por enterada de las justificaciones y acciones de la entidad, para evitar inconsistencias en los reportes señalados para el futuro. Se continuará monitoreando la efectividad de las acciones tomadas para mejorar la calidad de la información crediticia remitida a SUGEF vía SICVECA Crediticio.

### XII. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Al 31 de marzo 2018, el cumplimiento de las recomendaciones giradas por la Auditoría Interna tiene el siguiente resultado:

Recomendaciones	Cantidad
Cumplidas	3156
Por Validar	102
Vencidas	53
En plazo	491
Total	3802

### XIII. Participación en los Comités Normativos

#### 13.1. Comité de Remuneraciones

El 1 de agosto del 2017 se realiza sesión de la Junta Directiva Nacional 5483 y se toma el acuerdo acd #523 arti-10 con el cual se modifica el acuerdo de la sesión #5406-acd #642-2016 art-8 del 29 de noviembre del 2016, por medio del cual se había creado y conformado el Comité de Nominación y Compensación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Con el acuerdo # 523 del 1 de agosto del 2017 se procedió a cambiar el



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

nombre de esta comisión por el de Comité de Remuneración del Banco Popular y mantener su conformación de la siguientes forma:

- Sr. Juan Carlos Zúñiga Rojas, Coordinador
- Sra. Lorena Altamirano Atencio, Directora
- Sra. Alexandra Marquez-Massino Rojas, Directora
- Sr. Hector Monge León, Director
- Sra. Paola Chavarria Agüero, Directora

Estas modificaciones obedecen a lo normado en el Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y subsidiarias, aprobado mediante acuerdo JDN-5469-391-Art-9. Durante el año 2017 se efectuaron 14 sesiones, un promedio de 1.16 por mes, se generaron 91 acuerdos, un promedio de 6.5 acuerdos por sesión.

A continuación, se detallan de forma trimestral los diferentes temas fueron abordados y analizados durante el año 2017, mismos que de forma planificada en función del plan de trabajo fueron atendidos por este Comité.

### **Primer trimestre 2017:**

Se atendieron informes relacionados con : Avance para el cierre de la evaluación del Balanced Scorecard y BDP, correspondientes a la gestión 2016, así como el proceso de avance de formulación del BSC y BDPs 2017 remitido por la Dirección de Capital Humano y la División de Planificación; avance de la recopilación de la evaluación del BSC jefaturas y BDPs 2016 con corte al 10 de febrero del 2017; seguimiento de acuerdos tomados con corte al IV cuatrimestre del 2016; indicadores de la cartera financiera del BSC de las jefaturas, se conoció el proceso de validación del BSC jefaturas para el 2017.

Además se da por conocido el BSC 2017 de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con el propósito de que sea revisado para su posterior remisión a la Junta Directiva Nacional. Se da por recibido el BSC 2017 de la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras con todas las evidencias, se traslada a la División de Planificación para su respectiva revisión para que posteriormente sea presentado ante esta comisión para su análisis y posterior remisión a la Junta Directiva Nacional.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se analizó la presentación del informe del BSC Institucional 2016, con corte a diciembre del 2016 (la cual considera la certificación de los Estados financieros parte de la Auditoría Externa Lara Eduarte S.A). Se queda a la espera de que se presente el informe final del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) institucional 2016 para proceder a elevarlo a las instancias superiores.

### **Segundo Trimestre 2017:**

Se da por recibido el informe de Gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño año 2016, remitido por la Dirección de Capital Humano. Se analizó el oficio No. DPE-91-2017, remitido por la División de Planificación Estratégica, referente a la evidencia del cumplimiento de cada uno de los indicadores del Balanced Score Card de la Asamblea de trabajadores y trabajadoras del 2016, con corte a diciembre del 2016.

Se da por conocido que la Junta Directiva Nacional aprobó el informe de gestión del Sistema de Evaluación del Desempeño del año 2016, el cual incluye la evaluación de la Clase Gerencial y dependencias especiales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

### **Tercer trimestre 2017:**

Durante el tercer trimestre se abordaron temas como: modificaciones al reglamento del Sistema de Evaluación del Desempeño. Se dio por conocido el envío de la junta Directiva Nacional sobre la modificación del acuerdo No.642 de la sesión No.5406, en cuanto a la conformación del Comité de Nominaciones y al Cambio de nombre de la Comisión de Nominación y Compensación al nombre de Comité de Remuneraciones del Banco Popular. Se procedió a elevar a la junta Directiva Nacional, para su conocimiento y aprobación, la propuestas de la modificación a la norma interna del Reglamento del SED del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, presentado por la Dirección de Capital Humano.

Se solicitó a la Junta Directiva Nacional para que a su vez solicite a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que presenten al Comité de Remuneraciones la información necesarias sobre el tema de remuneraciones (políticas salariales o de remuneraciones), con el propósito de que sea el insumo primario para otórgale el carácter de Conglomerado



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

a dicho comité. Igualmente, se dio por conocida la presentación efectuada por la Subgerencia General de Negocios respecto al BSC de las oficinas comerciales.

### **Cuarto Trimestre 2017:**

Además de aprobarse la revisión integral de la Política Salarial vigente, se analizaron los parámetros de gestión para el año 2018 y se instruyó a la Administración para que incorpore las siguientes observaciones en la propuesta de parámetros de gestión 2018, incluyendo el indicador establecido dentro de la evaluación de Control Interno y Riesgo Operativo en esta sesión, asimismo, incluyendo garantizar que las llaves de pago y la propuesta estén alineadas con el modelo de negocios, la revisión en la generación de empleo para que se considere la gestión de todo el negocio, La valoración del análisis que se debe realizar respecto a la continuación de la evaluación de cumplimiento del 90% o el 100%.

Se da por conocida la propuesta de modificación de indicadores del BSC 2017 de la Auditoría Interna y se atendió el informe sobre la Política Salarial Vigente presentada por Capital Humano

Se conformó una Subcomisión Técnica con representantes de la Dirección de Capital Humano y los asesores internos de la Junta directiva Nacional para la construcción de la política Integral Salarial. Se da por recibida la presentación de la Dirección de Soporte Financiero, la cual presenta el tema sobre el detalle de las implicaciones financieras de las cifras incorporadas en el Reglamento del Sistema de Evaluación del Desempeño SED.

Se da por conocido el análisis a profundidad de los factores que influyen en el no cumplimiento reiterado de las metas de las oficinas comerciales. Se recomienda a la Junta Directiva Nacional solicite a la Administración la presentación de este informe y que también se solicite incorporar posibles soluciones para evitar estos incumplimientos.

Aunado a la anterior descripción, se dio atención a todas las observaciones y hallazgos emitidos por los entes de control.

Las funciones de esta Comisión se rigieron por lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Balanced Scorecard y en el Balance de Desarrollo Personal, aprobado por la Junta Directiva



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nacional en sesión No. 5293 del 09 de julio de 2015 y publicado en La Gaceta del 11 de agosto del 2015.

El plan de trabajo de este comité se cumplió en un 100%, para ello fue necesario la realización de acuerdos tomados en tiempo y forma, la mayoría de ellos se orientaron al afinamiento técnico de la herramienta del Sistema de Evaluación del Desempeño por medio del BSC y los BDPs, así como con una interacción importante con la Dirección de Capital Humano, División de Planificación, Subgerencia de Negocios y la Gerencia General Corporativa.

Se definieron parámetros de evaluación del desempeño acorde con las realidades del entorno y las expectativas de crecimiento del desempeño financiero del conglomerado financiero para el año 2017 y parte del período 2018. Todo ello alineado con el perfil estratégico contenido en el Plan Estratégico del Conglomerado Financiero Banco Popular.

Los resultados de estos últimos períodos, respecto a lo planeado son bastante positivos por lo cual es posible afirmar que el SED ha demostrado ser una herramienta objetiva y que contribuyó a orientar los recursos en función de los planes de acción para el logro de los resultados deseados.

Se incluyeron y reforzaron parámetros de evaluación en los instrumentos del BSC y los BDPs acordes con la naturaleza propia que originaron la creación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, esto sobre las premisas de triple utilidad: **Social, Ambiental y económico- financiero**. Por primera vez se logró reforzar con acciones concretas y participativas con las sociedades anónimas para el proceso de construcción de una política salarial inclusiva, razonable y en armonía con la realidad nacional y la naturaleza misma del Banco Popular y las empresas que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular.

Se reforzaron las bases técnicas para que los procesos de planificación, evaluación y seguimiento guarden consistencia con el gran propósito estratégico del conglomerado, los resultados y el desempeño del personal del conglomerado mediante la utilización de instrumentos de primer orden como lo es el Balanced Scorecard. Es importante reconocer en el Sistema de Evaluación del Desempeño un instrumento que permite alinear los planes de acción con el plan estratégico y que clarifica roles y responsabilidades en cada uno de los colaboradores así como el valor agregado que cada área genera en función de las pautas y orientaciones de la Asamblea de trabajadores y Trabajadoras.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Por medio del Sistema de Evaluación del Desempeño se ha logrado sumar al proceso de construcción de una nueva cultura organizacional orientada a los resultados con impacto social y ambiental.

### 13.2. Comité de Riesgo INTEGRACIÓN

En atención al Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias, aprobado por la Junta Directiva Nacional en sesiones 5306 y 5317 celebradas el 1 de septiembre y el 13 de octubre del 2015 respectivamente, mediante el cual en la Sección IV, Artículo 27, se refiere a la integración del Comité de Riesgo, según lo siguiente:

***“...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”.***

En este sentido, la integración del Comité de Riesgo se estableció de la siguiente manera:

Coordinadora	Alexandra Márquez-Massino Rojas
Directora	María de los Ángeles Quesada Orozco*
Directora	Paola Chavarría Agüero
Gerente General	Giovanni Garro Mora
MIEMBRO EXTERNO	Sr. Roy González Rojas
Director de Riesgo Corporativo	Sr. Maurilio Aguilar Rojas
Subgerente General de Operaciones	Sra. Magdalena Rojas Figueredo

\* Funciones a partir de la sesión número veinticinco del trece de octubre de dos mil dieciséis.

### Asistencia

Durante el período 2016: En el período de octubre a diciembre de 2016 se llevaron a cabo 8 sesiones en las cuales se generaron un total de 73 acuerdos. En el período 2017, se realizaron 23 sesiones con un total de 258 acuerdos. Para el 2018 se realizaron un total de 3 sesiones, para un total de acuerdos:

Principales riesgos asumidos por las actividades del Banco Popular

- Riesgo de Crédito



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operativo
- Riesgo Tecnológico
- Riesgo Reputacional
- Riesgo de Proyectos
- Riesgo Estratégico
- Riesgo de Legitimación de Capitales

### **Riesgo de Crédito**

Representa la posibilidad de obtener pérdidas producto de la posible insolvencia, morosidad o incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del deudor, o deterioro de la cartera de crédito, en el caso del mercado bursátil por parte de un emisor de un valor. En un sentido estricto, el riesgo de crédito se asocia con el riesgo de insolvencia.

### **Políticas de Riesgo de Crédito**

El proceso de otorgamiento y recuperación de crédito en el Banco Popular se realiza con apego a los diferentes reglamentos<sup>3</sup>, a los manuales de políticas y productos de cada Dirección de Banca, y los procedimientos específicos en esta materia, respetando los principios de delegación de autoridad, así como cualquier normativa externa de carácter superior. Entre las principales políticas definidas en la normativa interna están las siguientes:

- a) Aceptación de tipos de garantías
- b) Porcentajes máximos de compromiso por garantía
- c) Compromisos máximos de afianzamiento
- d) Plazos máximos

---

<sup>3</sup> Reglamento general de Crédito; Reglamento para las Negociaciones de pago; Reglamento general para el funcionamiento de fondos especiales; Reglamento operativo del FOCARI; y Reglamento para la aplicación de estimaciones a activos financieros por incobrabilidad; entre otros.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- e) Niveles resolutivos
- f) Niveles máximos de endeudamiento
- g) Compromiso sobre capacidad de pago
- h) Calificación de deudores
- i) Seguimiento y actualización de información

El control de riesgos en la cartera de crédito se realiza a través de límites de pérdida máxima.

Los reglamentos que norman la actividad de crédito constituyeron el medio idóneo para establecer y comunicar las políticas para dichas actividades, así como sus límites operativos.

La Junta Directiva Nacional aprobó anualmente el volumen de gasto por estimaciones para cubrir los riesgos de crédito.

### **Gestión del Riesgo de Crédito de la Cartera de Préstamos:**

El Riesgo de Crédito de la cartera de préstamos en el Banco Popular se gestionó a través del cálculo y seguimiento de los siguientes indicadores o metodologías:

1. Indicadores de calidad de la cartera (morosidad y estimaciones),
2. Probabilidad de impago por tipo de producto,
3. Backtesting,
4. Tasas de recuperación por tipo de producto,
5. Pérdidas esperadas por tipo de producto,
6. Indicador de cobertura de pérdidas,
7. VaR de Crédito,
8. Matrices de transición,
9. Gestión de Cartera Crediticia por Centro de Negocio,
10. Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAROC) por producto,
11. Límites de Banca de Segundo Piso,
12. Límites de Saldo de Cartera por moneda,
13. Análisis de cosechas,
14. Scoring crediticios.

### **Proyectos Asociados a Riesgo de Crédito**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

El Banco se encuentra en el proceso de implementación de la plataforma informática de Riesgo de Crédito adquirido a la empresa SAS, el cual se espera que esté en funcionamiento en todas sus cualidades para el segundo semestre del año 2018.

### **Riesgo de Mercado**

El riesgo estructural de balance contempla el seguimiento de indicadores relativos a la sensibilidad de la institución ante el cambio de las tasas de interés, la volatilidad del tipo de cambio, el riesgo de liquidez y el riesgo de precio, los cuales se han mantenido en nivel normal de acuerdo al apetito de riesgo expresado en el Perfil de Riesgo del Banco Popular.

En la realidad del mercado financiero costarricense, este riesgo se subdivide a su vez en tres: Riesgo de Tipo de Cambio, Riesgo de Tasa de Interés y Riesgo de Precio.

### **Políticas Riesgo de Mercado**

El proceso de inversiones se ejecuta conforme a lo establecido en el Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado Financiero Banco Popular y su Manual de Políticas de Inversión Propias.

Las excepciones a los límites de concentración en inversiones se definieron por la Junta Directiva Nacional en los reglamentos que norman esta actividad o en el manual. Los valores adquiridos bajo estas políticas de riesgo se mantienen siempre bajo custodia de una institución debidamente autorizada por la Superintendencia General de Valores.

La Dirección Corporativa de Riesgo es la responsable de informar al Comité de Riesgo y a la Gerencia General Corporativa sobre los riesgos de mercado implícitos en las operaciones de la cartera de inversiones.

La Dirección Corporativa de Riesgo complementa el cálculo del VaR con la simulación en situaciones extremas en los factores de mercado (stress testing).

La Dirección Corporativa de Riesgo evaluó al menos una vez al año, la razonabilidad del modelo de medición de riesgos VaR (backtesting).

El Comité Gerencial Ejecutivo es el responsable de definir las directrices para la administración del riesgo cambiario en la institución.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Riesgo cambiario

Durante el período 2017 el tipo de cambio presentó un alta volatilidad y una tendencia al alza, exceptuando los meses de marzo y septiembre en los cuales se observó una ligera caída producto del efecto estacional (pago de impuestos), sin embargo, es importante señalar que en los meses de mayo y junio la demanda de divisas aumentó lo cual conllevó a provocar aumentos importantes en este macro precio no acordes a los movimientos de las variables macroeconómicas, alcanzando niveles de depreciación de hasta 5% en el mes. Tal situación obligó al Banco Central de Costa Rica a tomar medidas como: aumentos en la Tasa de Política Monetaria (TPM), reactivar las captaciones por medio de Central Directo, cambiar la manera de intervenir en el mercado de divisas y anunciar la solicitud del crédito al Fondo Latinoamericano de Reservas (FLAR), entre otras con el objetivo de estabilizar el comportamiento del tipo de cambio y así cumplir con el objetivo de mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional y asegurar su convertibilidad en otras monedas.

Sobre este riesgo y en general los riesgos de mercado el pasado 06 de julio de 2017 en el alcance N°.165 del diario oficial la Gaceta N°.128 fue publicado el acuerdo SUGEF-23-17 referente al “Reglamento sobre la administración del riesgo de mercado, tasas de interés y tipos de cambio”. El cual vino a fortalecer los cambios realizados por el Banco Central en el “Reglamento de operaciones cambiarias de contado” y que fueron previamente implementados por esta entidad desde diciembre de 2016.

Dentro de los principales cambios sobre el riesgo cambiario corresponde que las entidades debían definir la posición en moneda extranjera para negociación y la posición en moneda extranjera estructural; y los criterios adoptados para la identificación, medición, control, mitigación y sistemas de información para la gestión del riesgo de tipos de cambio.

Además, de que las entidades debían tener una declaratoria de los límites cuantitativos, de la posición en moneda extranjera estructural y de la posición en moneda extranjera para negociación.

Sobre este particular en el Transitorio 6 del Reglamento de Operaciones Cambiarias de Contado se citó literalmente:

*“Los intermediarios cambiarios deberán enviar a la Gerencia del Banco Central antes del 30 de setiembre de 2017, para su respectivo trámite, el valor deseado para la razón de posición en moneda extranjera a capital base, según lo establecido en el literal c) del artículo 4 del presente Reglamento”.*



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Cabe indicar que a nivel interno se realizó la propuesta mediante el oficio DIRRC-0835-2017, la cual fue aprobada por la Junta Directiva mediante el acuerdo número 644 de la sesión 5497 del 26 de setiembre de 2017. Misma que fue remitida por la Gerencia General Corporativa a la SUGEF y el BCCR mediante el oficio de la GGC-1574-2017 de fecha 27 de septiembre de 2017 y aprobada por el BCCR mediante el oficio GER-0479-2017 del 15 de diciembre del mismo año.

Sobre la evolución de la posición neta en moneda extranjera bajo el marco de la nueva normativa y los límites de tolerancia y capacidad de riesgo definidos en la propuesta aprobada por el Banco Central, la cual entró en vigencia desde el 01 de enero de 2018. Se evaluó mediante un ejercicio el comportamiento que tuvo esta variable durante el 2017 y se determinó lo siguiente:

Durante el año anterior, la posición de negociación en moneda extranjera se mantuvo dentro del nivel de apetito y tolerancia de riesgo definida por la entidad únicamente se observan algunas presiones en la posición neta en moneda extranjera estructural, la cual al cierre del año mostró un comportamiento que superó el límite de tolerancia inferior definido en la propuesta aprobada por el Banco.

### **Riesgo de precio**

Para el riesgo de mercado se utiliza la metodología VAR con un 95% de confianza, calculado teniendo en cuenta el valor de mercado actual de las posiciones de la cartera de inversión, utilizando una ventana temporal de 2 años con información diaria, obtenida desde la fecha de referencia de cálculo del VaR hacia atrás en el tiempo.

Es importante destacar que la institución cuenta con límites y señales de alerta para la gestión del riesgo de precio, los cuales se cumplieron a cabalidad según el apetito de riesgos institucional.

Adicionalmente, para la gestión de este tipo de riesgo se cuenta con metodologías como:

- a) Duración
- b) Duración modificada
- c) Concentración por plazo
- d) Concentración por moneda

Desde inicios del año 2017, se identificó que la institución concentró la mayor proporción de sus inversiones en emisiones del gobierno e instrumentos de liquidez destacándose



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

en estos últimos, a su vez una significativa concentración en el instrumento de tesoro directo, el cual pese a considerarse como parte de la liquidez del Banco, este no tiene las características propias de un instrumento de liquidez, lo cual se consideró importante diversificar esa liquidez en otros instrumentos que tenga un connotación de instrumentos de liquidez.

Por su parte, en lo que respecta al riesgo de precio, se efectuaron pruebas de estrés en el que se revisaron parámetros y escenarios arrojando que el nivel de riesgo de portafolio estaba controlado, ante los escenarios planteados, pues mantiene un portafolio “defensivo” especialmente tomando de referencia la duración del mismo, y la afectación de la posible ajuste de tasas en colones, lo cual esto es apenas un 0,28% del portafolio, lo cual está dentro del apetito al riesgo definido en el límite del VaR.

### **Proyectos Asociados a Riesgo de Mercado**

Por último, como parte de la mejora permanente en el seguimiento y control de riesgo, se están construyendo métricas de la relación riesgo-rendimiento basados en un benchmarking de portafolio de inversiones.

### **Riesgo de Liquidez**

#### **Políticas de Riesgo de Liquidez**

El Banco mantuvo recursos a la vista o inversiones financieras de alta liquidez, como fondo de liquidez ante eventos contingentes. Asimismo, el Banco tiene sistemas de medición y control diario relativo al riesgo de liquidez, los cuales incluyen ejercicios de stress que permiten planificar las actividades ante imprevistos de mercado. El Banco se mantiene dentro de los límites de liquidez de la normativa prudencial y los internos aprobada por la Junta Directiva Nacional.

El Banco deberá ubicarse como máximo, en un nivel de riesgo “Medio-Alto”, de acuerdo a la metodología definida para establecer el Perfil de Riesgo Institucional.

El Riesgo de liquidez se gestionó en forma diaria y desde dos puntos de vista, la liquidez operativa y la liquidez estructural. En términos generales los indicadores de seguimiento que se utilizaron fueron:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Flujo de caja operativo y estructural
- Calce de plazos a 1 y 3 meses
- Indicadores Riesgo de Liquidez de Mercado (Escenario esperado y Escenario de Estrés).

### **Riesgo Operativo**

Representa la posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Se asocia con errores humanos, fraudes, fallos de sistemas o procedimientos inadecuados de control. Entre los subtipos que incorpora se encuentran: Riesgo de Operaciones o Procesos, Riesgo Legal, Riesgo de Tercerización, Riesgo de Tecnologías de Información, Riesgo de Fraude y fuerza mayor.

### **Políticas de Riesgo Operativo**

#### **Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión**

En el Manual de Administración Integral de Riesgo se definieron políticas para la gestión del Riesgo Operativo, las mismas fueron revisadas y actualizadas por la Dirección Corporativa de Riesgo, las cuales fueron de conocimiento al Comité de Riesgos y debidamente aprobadas por la Junta Directiva Nacional.

Adicionalmente, se realizó la Autoevaluación de Riesgo Operativo - Control Interno del Conglomerado Banco Popular, la cual es de aplicación a las áreas administrativas de la entidad, así como las dependencias de las Sociedades Anónimas, en cuanto a las Oficinas Comerciales, el Centro de Servicio de Soporte Regional aplicó una evaluación de Control Interno, dichas actividades tienen como propósito el cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Control Interno No.8292.

También se aplicó autoevaluación SUGEF 24-00, que cuenta con cuestionarios que permiten evaluar cada uno de los aspectos incluidos en la Matriz de Calificación de la Gestión, dicho modelo consiste en una serie de factores evaluados estructurados, el cual está compuesto de aspectos de planificación, políticas y procedimientos, administración



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

del personal, sistemas de control, sistemas de información gerencial y tecnología de información.

### **Acciones de mitigación y control implementados**

La Dirección Corporativa de Riesgo en atención a lo indicado en el acuerdo SUGEF 18-16 “*Reglamento sobre la Gestión del Riesgo Operativo*”, dio seguimiento al cumplimiento del cronograma de actividades para la implementación de las disposiciones establecidas en el acuerdo en mención.

Se realizaron valoraciones del riesgo operativo de los distintos procesos de la institución, con el fin de identificar los riesgos operativos a los que está expuesta la entidad y se definieron planes de mitigación según apetito de riesgo. Por otro lado, se definieron indicadores de riesgo, así como el registro de eventos de pérdidas por parte de las dependencias.

Adicionalmente, se contó con una herramienta automatizada de riesgo operativo, la cual permitió contar con una base de datos de los riesgos operativos del Banco, que consolidó los riesgos valorados, el registro de eventos de pérdidas, además permitió el seguimiento adecuado de los planes de mitigación de los riesgos que ejecutan las distintas dependencias.

Se realizó un monitoreo permanente, se reportaron resultados y desviaciones del riesgo operativo de forma periódica a la Junta Directiva Nacional.

Adicionalmente, se cuenta con un Manual de Políticas a nivel institucional y definición de distintos procedimientos y procesos que proporcionaron guías generales para la administración dentro de la institución.

La Dirección Corporativa de Riesgo realizaron diferentes actividades con el fin de sensibilizar al personal de la entidad en cuanto al tema de cultura de riesgos, entre las cuales se pueden citar:

- Capacitación a la alta gerencia, miembros de Junta Directiva Nacional, Comités de Apoyo.
- Capacitación a las dependencias de soporte y oficinas comerciales.
- Participación en la formación de personal de nuevo ingreso.
- Campañas internas y pruebas de conocimiento dirigido a todos los colaboradores del Banco.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se cuentan con planes de continuidad o contingencia, los cuales responden ante eventos de interrupciones no deseadas o desastres, para restaurar funciones críticas dentro de un tiempo determinado. Dichos planes se actualizan y aprueban periódicamente, así como la realización de ejercitaciones para su aplicación.

### **Logros Obtenidos en la gestión**

La Gestión del Riesgo Operativo ha contribuido en el mapeo y en la disminución de materialización de eventos de riesgo operativo dentro de la institución. También se ha podido permear una cultura de gestión de riesgo de la entidad, en donde se reitera en la conciencia e importancia de la gestión de riesgos asociados a las actividades que se realizan y en la relevancia de la implementación de los planes de mitigación asociados para así disminuir los niveles de riesgo.

### **Riesgo Tecnológico**

Es la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.

### **Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión**

Por ser parte del riesgo operativo, para la gestión de los riesgos asociados a la tecnología de la información se abarcaron mediante la aplicación de la metodología de riesgo operativo, la cual en alineamiento de la normativa SUGEF 14-09 “Reglamento sobre la gestión de la tecnología de información” se analizaron y gestionaron los riesgos asociados a los distintos procesos de COBIT.

Adicionalmente, se contó con una metodología de riesgos de tercerización con la cual se pretende disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos adversos involucrados en el incumplimiento de los proveedores. La gestión y el control de dichos proveedores son factores clave para el éxito, en el cual se aplicaron eficientes procesos de monitoreo, para así asegurar el alcance satisfactorio de lo pactado con los mismos.

### **Acciones de mitigación y control implementados**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se cuentan con políticas de seguridad de información y se brindaron campañas de sensibilización en este tema dirigida a los distintos colaboradores de la institución.

Se realizaron valoraciones de riesgos vinculados con los procesos tecnológicos, y de las principales plataformas tecnológicas de la institución, para así brindar seguimiento a los mismos, y a las acciones de mitigación resultantes.

Se realizaron análisis de riesgos de los proveedores que brindaron el servicio de tercerización a la institución y se definieron medidas de mitigación al respecto.

Se cuentan con contratos de mantenimiento de los equipos y sistemas, con un centro de datos certificado y sitio alternativo que responde ante una posible interrupción de los servicios. Se está realizando una renovación de las plataformas tecnológicas de la institución.

Igualmente se informó de las desviaciones y resultados del riesgo tecnológico de forma periódica a la Junta Directiva Nacional.

### **Logros obtenidos en la Gestión**

Mediante la gestión del riesgo tecnológico se ha podido disminuir la cantidad de eventos de riesgo asociados a la Tecnología de Información. Se le ha brindado la importancia a la gestión del riesgo tecnológico lo cual ha permeado desde la alta administración hacia toda la organización, incluyendo la Dirección de Tecnología de Información.

### **Riesgo Reputacional**

Entendiendo la reputación como un conjunto de percepciones y opiniones que tienen los diferentes grupos de interés del Banco Popular, a saber: público interno, proveedores, clientes, aliados estratégicos, generadores de opinión, competidores, estado, reguladores/ fiscalizadores, comunidad y copropietarios, se gestiona el riesgo reputacional, como parte de la Gestión Integral de Riesgo, visto como la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a los mencionados grupos de interés.

### **Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

La gestión del Riesgo Reputacional se realizó mediante un análisis del entorno en el que la Institución se desenvuelve, un entorno en constante evolución, tanto por las nuevas tecnologías, como por los nuevos mercados y las nuevas normativas, entre otros.

De este modo, la identificación de los riesgos a la reputación parte de la revisión crítica de todos los procesos, a la luz del respeto de los derechos humanos, del respeto de los derechos laborales, de la protección del medio ambiente, de las políticas anticorrupción, de la transparencia e información y del respeto del compromiso con el cliente.

La gestión incluyó también el análisis de cada uno de los riesgos identificados, determinándose la probabilidad de ocurrencia y el posible impacto que generarían si ocurriese el riesgo.

La Dirección Corporativa de Riesgo es la dependencia encargada de comunicar por medio de informes periódicos al Comité de Riesgo de Junta Directiva Nacional y a la Gerencia General Corporativa, sobre los resultados o aspectos que se consideren relevantes en la valoración periódica de los riesgos.

### **Acciones de mitigación y control implementados**

Como parte de los controles implementados para mitigar el riesgo reputacional se contó con el Plan de Administración de Crisis de Imagen que es una herramienta de consulta que incluye los principios básicos de comportamiento organizacional en situaciones que puedan afectar a la institución, desde el punto de vista de comunicación. Adicionalmente, se realizaron autoevaluaciones de riesgo reputacional para determinar la percepción interna del Banco y se realizan mejoras al respecto.

La institución cuenta con una Área de Comunicación Corporativa, la cual participó en todas aquellas situaciones que puedan afectar la imagen de la institución y coordinó con las dependencias en el uso de los distintos medios de comunicación necesarios, para guiar al personal en la adecuada atención de situaciones emergentes.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Logros obtenidos en la Gestión**

La gestión del riesgo reputacional contribuyó en la obtención de un perfil de dicho riesgo, cumpliendo con el acuerdo y aprobación de la Junta Directiva Nacional relacionado con el desarrollo de la metodología y en atención al acuerdo SUGEF 02-10, donde se valoran los rubros: Financiero, Productos y Servicios, Entorno Laboral, Responsabilidad Social, Emocional y Liderazgo.

Además, se tienen identificados los riesgos reputacionales y valorados según el nivel de riesgo, producto de los resultados obtenidos en las valoraciones donde se segmentan por riesgos relacionados con el recurso humano, con la seguridad bancaria, con las finanzas, con la comunicación, con la planificación estratégica, con la responsabilidad social y el servicio al cliente.

### **Riesgo de Proyectos**

Es un evento incierto o condición incierta que si ocurre, tiene un efecto sobre el proyecto, puede afectar de forma que influya negativamente sobre alguno o varios objetivos del proyecto, ya que se enfrenta al desafío de invertir dinero en recursos humanos, equipamiento e instalaciones, sistemas, formación, suministros y gastos financieros.

### **Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión**

Se contó con una Metodología para la Administración de Proyectos del Conglomerado Financiero Banco Popular, la cual reúne una serie de conceptos y técnicas que juntas ayudaron en la administración de los riesgos de los programas, proyectos e iniciativas del portafolio del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Se basó en las mejores prácticas, generalmente aceptadas y aplicables en la mayoría de los proyectos, incluyendo los lineamientos del “Project Management Body of Knowledge” – PMBOK – “Practice Standard for Project Risk Management” – “The Standard of Portafolio Management” del “Project Management Institute” - PMI.

De acuerdo a su causa u origen, la metodología clasifica los riesgos en: riesgos ejecutivos, riesgos de la administración del proyecto, riesgos funcionales, riesgos de



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

recursos, riesgos organizacionales y riesgos técnicos. Dicha metodología incluyó también la matriz de severidad, la cual especifica combinaciones de probabilidad e impacto que llevan a la calificación de los riesgos de acuerdo a su severidad o nivel de exposición al riesgo.

### **Acciones de mitigación y control implementados**

El Banco Popular cuenta con la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos, que tiene la responsabilidad de la normalización, control y seguimiento de los programas, proyectos e iniciativas que se gesten en el Conglomerado Financiero, la cual coordina con todas las dependencias del Conglomerado todo lo referente a la cultura y desarrollo de los programas, proyectos e iniciativas, controlando, colaborando con el desarrollo de los mismos y el cumplimiento de la Metodología de Administración de Proyectos, Programas y la Cartera.

El Conglomerado Financiero Banco Popular mantiene una organización funcional, dentro de la cual es posible establecer estructuras matriciales para la planificación y desarrollo de proyectos. Se considera que las estructuras matriciales son de diferente intensidad, según sea la importancia y el tamaño del proyecto, tanto si el mismo es interno o por medio de contrataciones externas. Los participantes en los proyectos, los niveles de autoridad y las responsabilidades, deben quedar claramente establecidas desde el inicio del proyecto, asimismo, deben ser reconocidas y aceptadas por todos los involucrados, a fin de evitar un impacto perjudicial sobre los objetivos del proyecto.

En acatamiento de lo establecido en la normativa SUGEF 24-00 y en apego a la “Ley General de Control Interno 8292, el Conglomerado cuenta con una serie de documentos, guías y metodologías para la administración de portafolios de programas, proyectos e iniciativas del Conglomerado Financiero Banco Popular.

Existe un comité de alto nivel que brinda seguimiento y apoyo a los distintos proyectos, adicionalmente se reportan desviaciones y resultados periódicamente a la Junta Directiva Nacional.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Logros obtenidos en la Gestión**

El Conglomerado Financiero Banco Popular, cuenta con un Portafolio de Proyectos, un Portafolio de Iniciativas, un Portafolio de Casos de Negocios, los cuales son administrados en sus diferentes etapas de iniciación, conceptualización, planificación, ejecución, según sea el caso. El ciclo de vida de los proyectos cuenta con la respectiva valoración y seguimiento de riesgos.

Gracias a la estrategia para la administración del riesgo que establece las políticas, procedimientos y documentación para la planificación, desarrollo, administración y control de los riesgos, se han establecido las reglas que se usarán en el proyecto para el control y actualización de los riesgos. En caso de existir contrataciones, se debe negociar con las empresas proveedoras los términos de este plan de administración, con el objetivo de que las reglas del seguimiento y control de los riesgos sean entendidos y aceptados. Esta estrategia es parte del plan general del proyecto.

### **Riesgo Legal**

Posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y directrices administrativas aplicables; a la emisión de normas jurídicas y directrices administrativas, resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a las operaciones que realiza la entidad.

### **Acciones de mitigación y control implementados**

En la Dirección Jurídica se gestionaron todas las actividades legales de la Institución, tales como:

- Asesoría legal de las diferentes áreas del Banco, mediante la atención de solicitudes planteadas vía correos u oficio, sobre pronunciamientos, criterios legales y consultas de temas propios de cada actividad.
- Revisión de los cambios normativos que pueden afectar cualquier actividad del Banco y se comunica vía correo electrónico a aquellas áreas que estén directamente involucradas para que tomen las medidas respectivas.
- Estimación de la provisión de los procesos judiciales.
- Revisión del alcance legal de contratos y convenios

Se realiza la provisión contable de los procesos Judiciales para hacer frente a las contingencias legales y proteger el patrimonio de la Institución. Adicionalmente, se



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

realizan identificaciones de las normativas o reglamentos que puedan afectar la operativa del Banco debido a multas o sanciones.

### **Logros obtenidos en la Gestión**

Se ha permeado a la organización acerca de la importancia del cumplimiento normativo a través de la comunicación constante de la Dirección Jurídica con las dependencias, acerca de posible impacto que podría afectar a la institución.

Se logró identificar los focos de riesgo legal, lo cual permitió establecer acciones de mitigación para la adecuada gestión de esta actividad.

### **Riesgo Estratégico**

Son aquellos riesgos que destruyen, obstaculizan o impiden la generación de valor económico, social y ambiental en la entidad; ya sea porque no se aprovechan las oportunidades o no se cuenta con los mecanismos de defensa (mitigación) para atender los cambios que ocurren en el entorno (político, económico, social, legal y ambiental), el entorno competitivo de la entidad, la posición estratégica de sus productos (tendencias de consumo y tendencias tecnológicas), la implementación de proyectos y el vínculo con los principales grupos interesados de la entidad

#### Acciones de mitigación y control implementados

Se realizaron evaluaciones periódicas por parte de los involucrados en la toma de decisiones estratégicas, de modo que se puedan consolidar los resultados obtenidos, producto del conocimiento experto de los participantes y que de esta manera se puedan definir los planes de acción necesarios para la toma de decisiones.

Todos los riesgos estratégicos se alinearon a los objetivos del Plan Estratégico Corporativo.

También se identificaron, valoraron y trataron los riesgos de las acciones establecidas en los planes tácticos de instrumentalización de la estrategia.

Se definieron planes de mitigación y disparadores para todos los riesgos que superen la tolerancia, los cuales se monitorean y se comunican periódicamente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Logros obtenidos en la Gestión**

La alineación de los riesgos estratégicos a los objetivos de la institución, permitieron monitorear la incertidumbre del logro de los objetivos a mediano plazo. La gestión eficiente de estos riesgos, ayudaron a la toma adecuada y oportuna de decisiones que aseguren la consecución de los objetivos estratégicos del Banco.

### **Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo**

Posibilidad de que los productos o servicios de la organización sean usados por clientes o terceros para disimular el origen o naturaleza de fondos provenientes actividades ilegales.

### **Acciones de mitigación y control implementados**

Por su parte, el proceso de monitoreo de clientes y transacciones está en continua revisión, incluyendo la validación de personas en listas restringidas o en relación con acontecimientos ligados a delitos de esta naturaleza, actualización de personas señaladas como políticamente expuestas y de listas restringidas, análisis de razonabilidad de alertas según sea la característica de la transacción, cliente, actividad o cualquier otra variable que se considere relevante.

Como parte del proceso de consolidación y post implementación del nuevo core bancario del Banco, durante el año 2016 se realizaron actividades de depuración y afinamiento de bases de datos, asociados con el cumplimiento de la Ley 8204 y su normativa conexas, y en caso contrario, tomar las acciones correspondientes para no exponer al Banco a riesgos innecesarios.

El Banco cuenta con un Oficial de Cumplimiento y su correspondiente oficial adjunto, así como con los recursos necesarios para ejecutar las funciones que le son asignadas por la normativa. Asimismo, el Banco cuenta con el Comité de Cumplimiento, que hace el seguimiento de las actividades de la Oficialía e impulsa las directrices y el mejoramiento de las políticas para la gestión de este riesgo, y el Comité Asesor de la Ley 8204, órgano



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

asesor de la Gerencia General Corporativa para coordinar esfuerzos a nivel organizacional en esta materia.

En observancia de sus obligaciones, semestralmente la Junta Directiva Nacional ha dado seguimiento de las actividades de Oficialía de Cumplimiento a través de los informes respectivos, de acuerdo con lo estipulado por la normatividad vigente.

Los reportes que el Oficial de Cumplimiento debe remitir a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) o cualquier otra autoridad competente, se han enviado oportunamente, de acuerdo con las disposiciones establecidas.

### **Logros obtenidos en la Gestión**

En general, durante el año 2017 y 2018 se continuó con una gestión adecuada del riesgo de legitimación de capitales y financiación al terrorismo siguiendo el modelo actual, permitiendo preservar la integridad corporativa del Banco, a partir, principalmente, del conocimiento y monitoreo de los clientes, así como la generación y atención de alertas.

Para el Banco Popular la gestión del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo reviste una importancia estratégica por lo que está estrechamente vinculado al objetivo 5 de Plan Estratégico Corporativo, el cual indica: “Asegurar la excelencia operacional orientada a la generación de valor en la triple línea base, mediante una gestión eficiente por procesos y una plataforma tecnológica que soporte la estrategia.”

En ese tanto, se estableció un indicador general para evaluar su gestión, que incluye específicos para cada una de los siguientes aspectos: Atención de alertas, Calidad del expediente único del cliente, Atención de los Reportes de Operaciones Únicas, Formación y capacitación al personal activo y Gestión de clientes ocasionales

### **13.3. Comité de Plan Presupuesto y Estados Financieros**

Mediante el acuerdo No. 576 de la Sesión de Junta Directiva No. 5223 del 30 de octubre del 2014, se conformó la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros, esto a la luz del Código Corporativo del Conglomerado Financiero y por tal razón este documento pretende revelar las líneas de acción, mediante las cuales se estaría desarrollando el accionar de este comisión, principalmente en el análisis de los diferentes temas



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

contables, presupuestarios y financieros de los ejercicios económicos 2014-2018 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Subsidiarias

La operatividad del trabajo de esta Comisión, consistió en obtener acuerdos que serían trasladados a conocimiento de la Junta directiva Nacional, para que los mismos sean insumos para la toma de decisiones de dicho órgano colegiado, lo anterior en atención a lo estipulado en el artículo 35 del actual Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias.

Integración:

Coordinadora	Alexandra Márquez-Massino Rojas
Directora	María de los Ángeles Quesada Orozco
Directora	Paola Chavarría Agüero
	Subgerente General de Operaciones
PARTICIPAN	Asesor de la Gerencia General Corporativa
	Director Financiero
	Sr. Fabián Chaves Mora, Asesor Interno Asignado

Este cuerpo colegiado trabajo bajo las funciones establecidas en el artículo 35 del actual Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias, las cuales se detallan a continuación:

- Evaluar la situación financiera del Banco y la aplicación de normas y técnicas de control financiero.
- Evaluar la aplicación al Banco de las normativas y lineamientos que emita la SUGEF.
- Dar seguimiento a la ejecución de los objetivos estratégicos y las metas contempladas en el Plan Estratégico del Banco, relacionados con los aspectos financieros.
- Analizar los presupuestos ordinarios y extraordinarios.
- Conocer la ejecución presupuestaria y el cumplimiento del Plan Anual Operativo
- Conocer y analizar la formulación y ejecución de los planes tácticos.
- Los demás que señalen la normativa y la Junta Directiva Nacional.

De las actividades indicadas se seleccionó aquellas relacionadas con tópicos considerados relevantes en el periodo de reporte, a saber:

- Resultados financieros y proyecciones financieras



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- Informes de Evaluación y Ejecución del PAO y Presupuesto, así como los anteproyectos de PAO para los años indicados
- Modificaciones presupuestarias
- Informes del art. 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, No. 1644.
- Informe sobre bienes adjudicados
- Informe de avance en los proyectos no tecnológicos
- Informes de auditoría interna o externa

### **Sesiones y acuerdos de la comisión plan presupuesto y estados financiero**

Durante el año 2015 se efectuaron 16 sesiones ordinarias, en el período 2016, 18 sesiones, en el 2017, misma cantidad y en el período 2018, con corte al mes de junio, se han celebrado 7 sesiones, para una sumatoria total de 268 acuerdos.

### **Resultados financieros y Proyecciones financieras**

#### **Acciones emprendidas por la Comisión**

De conformidad con la actividad #3 del plan de trabajo de la Comisión, mensualmente se conocieron los resultados financieros del Banco, mientras que de manera semestral las proyecciones financieras del Conglomerado según la actividad #4 del referido plan.

Adicionalmente en el artículo 35, incisos a) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función para esta Comisión de evaluar y dar seguimiento al comportamiento financiero del Banco y las Sociedades Anónimas así como la verificación de la aplicación de normas y técnicas de control financiero que corresponda de acuerdo a la normativa vigente.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Cuadro No. 18**

Informe	Fecha	Número de acuerdo
Resultados financieros diciembre 2016	25-01-2017	CPPyEF-BP-2-ACD-10-2017-Art-3
Resultados financieros enero 2017	03-03-2017	CPPyEF-BP-4-ACD-24-2017-Art-5
Resultados financieros febrero 2017	28-03-2017	CPPyEF-BP-5-ACD-26-2017-Art-2
Proyecciones financieras con corte a febrero del 2017	28-03-2017	CPPyEF-BP-5-ACD-30-2017-Art-6
Resultados financieros marzo 2017	26-04-2017	CPPyEF-BP-6-ACD-32-2017-Art-3
Resultados financieros abril 2017	25-05-2017	CPPyEF-BP-7-ACD-39-2017-Art-4
Resultados financieros mayo 2017	27-06-2017	CPPyEF-BP-9-ACD-52-2017-Art-5
Resultados financieros junio 2017	31-07-2017	CPPyEF-BP-10-ACD-58-2017-Art-5
Resultados financieros julio 2017	06-09-2017	CPPyEF-BP-12-ACD-71-2017-Art-4
Proyecciones financieras con corte a julio del 2017	19-9-2017	CPPyEF-BP-13-ACD-73-2017-Art-3
Resultados financieros agosto	28-09-2017	CPPyEF-BP-14-ACD-81-2017-Art-8
Resultados financieros setiembre 2017	24-10-2017	CPPyEF-BP-15-ACD-83-2017-Art-6
Resultados financieros octubre 2017	28-11-2017	CPPyEF-BP-17-ACD-102-2017-Art-5
Resultados financieros noviembre 2017	14-12-2017	CPPyEF-BP-18-ACD-111-2017-Art-8

En la sesión No.5-2017 celebrada el 28 de marzo del 2017, la Comisión conoció las proyecciones financieras para el presente año, actualizadas con datos contables al 28 de febrero del 2017, con el fin de constituirse como insumo para la construcción del nuevo Plan Anual Operativo para el 2017, sustituyendo así los alcances del PAO vigente actualizado con datos a julio del 2016, aprobado en la sesión de Junta Directiva Nacional No. 5405 de setiembre 2016. (CPPyEF-BP-5-ACD-30-2017-Art-6)

En la sesión No.13-2017 celebrada el 19 de setiembre del 2017, la Comisión conoció las proyecciones financieras para el presente año, actualizadas con datos contables al 30 de julio del 2017, con la recomendación para Junta Directiva Nacional de instruir a la administración a realizarlos ajustes que correspondan al Plan Anual Operativo 2017 y a los planes de acción 2017.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Oportunidades de mejora

Dado que se le delegó a la UTEG asumir el seguimiento al plan de trabajo de esta Comisión, a efectos de advertir oportunamente a las unidades responsables, el vencimiento de las actividades asignadas, o bien la necesidad de solicitar ampliación de plazo o el cierre técnico de la actividad, se le solicita advertir periódicamente sobre el estado, atraso, vencimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por esta Comisión.

### Informes de Evaluación y Ejecución del PAO y Presupuesto, así como el anteproyecto de PAO para el año 2018.

De conformidad con las actividades #7, 8 y 12, del plan de trabajo de la Comisión 2017, se debe conocer y analizar los informes relacionados con el cumplimiento, evaluación y ejecución del PAO y Presupuesto, así como el anteproyecto de PAO y Presupuesto para el año siguiente. Cabe mencionar que las actividades descritas forman parte de las funciones establecidas en el artículo 35, incisos d) y e) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias.

**Cuadro No.19**

Informe	Fecha	Número de acuerdo
Evaluación y ejecución del Plan Anual Operativo al 31 de diciembre del 2016	14-2-2017	CPPyEF-BP-3-ACD-13-2017-Art-3
Evaluación y ejecución del Plan Anual Operativo I trimestre del 2017	27-6-2017	CPPyEF-BP-9-ACD-50-2017-Art-3
Evaluación y ejecución del Plan Anual Operativo II trimestre del 2017	31-7-2017	CPPyEF-BP-10-ACD-56-2017-Art-3
Evaluación y ejecución del Plan Anual Operativo III trimestre del 2017	14-12-2017	CPPyEF-BP-18-ACD-108-2017-Art-5
Plan Anual Operativo 2018	19-9-2017	CPPyEF-BP-13-ACD-73-2017-Art-3

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Acciones emprendidas por la Comisión

Durante el I Semestre de 2017 la Comisión analizó los informes de Evaluación PAO y Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre del 2016, Evaluación PAO y Ejecución Presupuestaria I Trimestre 2017, así como al Informe AIRI-14-2016 correspondiente a la Administración del Presupuesto Institucional. Con base a los informes presentados, la Comisión ha conocido los resultados institucionales, a partir del estado de cumplimiento de las metas propuestas en el PAO 2017 y el Presupuesto aprobado, lo cual ha permitido provocar acciones para un seguimiento oportuno en cuanto a la incidencia de las metas PAO incumplidas y sus medidas correctivas, así como un análisis del impacto de estas metas en las metas del Plan Estratégico vigente.

A partir del análisis de los acuerdos generados en el primer semestre del 2017 relativos a los **Informes de Evaluación y Ejecución del PAO y Presupuesto**, se pudo extraer los siguientes temas relevantes o recurrentes, en lo que se refiere a: Informes de Evaluación y Ejecución del PAO y Presupuesto, así como el anteproyecto de PAO para el año 2018.

Se logró alcanzar un nivel de madurez importante en el proceso del manejo del presupuesto, por lo que se ha evidenciado un mejor seguimiento a las brechas obtenidas, por medio de la ejecución oportuna de los ajustes, lo que conlleva a una liquidación del PAO/presupuesto con márgenes manejables, de manera que se recomienda seguir con ese proceso de mejora continua. (CPPyEF-BP-3-ACD-18-2017-Art-8).

Se continúa trabajando en identificar oportunidades de mejora que permitan consolidar las acciones que han generado avances tanto a nivel del Plan Anual Operativo así como del presupuesto.

Durante el II Semestre de 2017, la Comisión analizó los informes de Liquidación presupuestaria 2016, elaborado por el **Despacho Lara Eduarte**, así como la Evaluación PAO y Liquidación Presupuestaria al II y III trimestre del 2017 y el Plan Anual Operativo 2018.

Con base a los informes presentados, la Comisión ha conocido los resultados institucionales, a partir del estado de cumplimiento de las metas propuestas PAO y ha generado acciones para un seguimiento oportuno en cuanto a la incidencia de metas PAO incumplidas y sus medidas correctivas.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Modificaciones presupuestarias

De conformidad con la actividad #16 del plan de trabajo de la Comisión, se debe conocer y analizar las modificaciones presupuestarias. En ese sentido la Comisión recibió las siguientes solicitudes:

**Cuadro No. 20**

Modificación Presupuestaria	Sesión CPPyEF	Número de acuerdo Generado
Modif. Presup. # 2-2017	4-2017	CPPyEF-BP-4-ACD-25-2017-Art-6
Modif. Presup. # 5-2017	8-2017	CPPyEF-BP-8-ACD-45-2017-Art-7
Modif. Presup.# 5-2017	9-2017	CPPyEF-BP-9-ACD-53-2017-Art-6
Modif.presup.# 8-2017	13-2017	CPPyEF-BP-13-ACD-72-2017-Art-2
Modif.presup.# 10-2017	10-2017	CPPyEF-BP-16-ACD-92-2017-Art-3
Modif.presup.# 13-2017	18-2017	CPPyEF-BP-18-ACD-106-2017-Art-3
Modif.presup.# 15-2017	15-2017	CPPyEF-BP-18-ACD-107-2017-Art-4

Importante destacar es la atención de la instrucción de Junta Directiva Nacional, donde se solicitó un análisis sobre la normativa que rige la participación de la Junta Directiva Nacional en los procesos de ajustes presupuestarios internos (*inciso 1 del acuerdo JDN-*

Durante el II semestre no se generaron acuerdos de fondo, puntualmente se conocieron las modificaciones presupuestarias y se elevaron a Junta Directiva Nacional para su aprobación.

### Informes del artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, No. 1644.

De conformidad con las actividades #1 y #2 del plan de trabajo de la Comisión, se debe conocer el citado informe de sumas provisionales y de sumas definitivas. En ese sentido la Comisión recibió la siguiente solicitud, y en lo que respecta al informe de sumas provisionales correspondiente al I semestre 2017 fue aprobado por Junta Directiva Nacional, según acuerdo JDN-5470-Acd-394-2017 del 13 de junio del 2017.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Informe	Sesión	Número de acuerdo
Registro Provisiones definitivas con corte a Diciembre 2016	1-2017	CPPyEF-BP-1-ACD-5-2017-Art-6

Durante el II Semestre, no se conoció en esta Comisión el informe de sumas provisionales correspondiente al II semestre 2017, siendo que fue aprobado por Junta Directiva Nacional mediante el acuerdo JDN-5519-Acd-881-2017-Art.-5 del 12 de diciembre del 2017. En lo que respecta al informe de sumas definitivas correspondiente al I semestre 2017 fue aprobado por Junta Directiva Nacional, según acuerdo JDN-5480-Acd-489-2017-Art.-3 del 18 de julio del 2017.

### Informes de evaluación del PEC y de la formulación de los Planes de Acción 2017

De conformidad con las actividades # 11 y 13 del plan de trabajo 2017 de la Comisión, se debe conocer y analizar los informes relacionados con la evaluación del PEC la formulación de los planes de acción 2018.

Informe	Sesión	Número de acuerdo
Evaluación al Plan Estratégico Corporativo 2012 - 2015 ampliado al año 2016, con corte a setiembre del 2016	3-2017	CPPyEF-BP-3-ACD-14-2017-Art-4
Evaluación al Plan Estratégico Corporativo 2012 - 2015 ampliado al año 2016, con corte a diciembre del 2016	6-2017	CPPyEF-BP-6-ACD-34-2017-Art-5
Evaluación al Plan Estratégico Corporativo correspondiente al I Semestre 2017	15-2017	CPPyEF-BP-15-ACD-86-2017-Art-4

Lo anterior forma parte de las funciones establecidas en el artículo 35, incisos c) y f) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Informe sobre bienes adjudicados

En la sesión No.4-2016, la Comisión solicitó a la Administración presentar informes semestrales con corte a julio y diciembre de cada año, sobre el estado de la cartera de bienes adjudicados, que incluyera una clasificación por zona, tipo, antigüedad y demás variables relevantes, así como un detalle de las principales actividades realizadas para su gestión.

Informe	Sesión	Número de acuerdo
Bienes adjudicados con corte al I semestre 2017.	12-2017	CPPyEF-BP-12-ACD-70-2017-Art-3
Bienes adjudicados con corte al II semestre 2016.	4-2017	CPPyEF-BP-4-ACD-23-2017-Art-4

### Informe de avance en los proyectos no tecnológicos

En cumplimiento a la actividad #14 del Plan de Trabajo se recibió el siguiente informe de proyectos no tecnológicos:

Informe	Sesión	Número de acuerdo
Informe de avance del Programa de Solución Planta Física, con corte al 30 de junio del 2017.	12-2017	CPPyEF-BP-12-ACD-69-2017-Art-2



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Plan de trabajo propuesto vrs lo logrado

Se cumplieron todas las actividades propuestas en el Plan de Trabajo de la CPPyEF 2017, a excepción de las siguientes actividades:

**Actividad #13 (Plan de Acción Capital Humano, Mercadeo, Negocios y Soporte al Negocio):** En relación con la formulación de planes de acción mediante el acuerdo CPPyEF-BP-3-ACD-18-2017-Art-8 de la sesión 3-2017 se solicitó:

a. Que la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros recomiende a la Junta Directiva Nacional, modificar el artículo 35, inciso f) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias, para que la función de conocer y analizar la formulación y ejecución de los planes tácticos, sea de la competencia directa de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.

b. Que a partir de la modificación del artículo 35, inciso f), la Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros, recomiende a Junta Directiva Nacional, derogar la actividad #13 del plan de trabajo 2017, que se refiere a los Planes de Acción (Capital Humano, Mercadeo, Negocios y Soporte al Negocio).

Al respecto la JDN lo aprobó mediante el acuerdo JDN-5473-Acd-425-2017-art-4, por lo que la actividad 13 no se cumplió.

La actividad No. 17 (presentación de cumplimiento de acuerdos): La UTEG remite el detalle que sirve como insumo para la elaboración del Informe de Labores de la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros, **por lo tanto sí se cumplió.**

Las actividades Nos. 18 (seguimiento de asuntos de Junta Directiva Nacional) y 19 (dos actividades de actualización profesional para Miembros del Comité), no se realizaron.

**Importante acotar que: En lo que respecta a las Actividad # 9 (Informe EVA y DUPONT) y actividad #10 Informe Banco Popular en el Sistema Financiero Nacional:** no se presentan en forma independiente a esta Comisión dado que hay una sección del Informe Financiero que hace referencia a este tema y además en la



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

presentación de dicho informe se incorporan filminas sobre estos temas. Por lo que se da por cumplidas.

### Acuerdo No. 21

#	ACTIVIDADES	Periodicidad
<b>ACTIVIDADES PERMANENTES</b>		
1	Informe Artículo N° 10 Provisiones definitivo a diciembre 2016 y junio 2017	semestral
2	Informe Artículo N° 10 Provisiones Preliminar a junio 2017 y diciembre 2017	semestral
3	Análisis Resumen de Resultados Financieros mensuales. Se revisa y analizan las partidas específicas de Balance y Estado de Resultados	Mensual
4	Proyecciones financieras del Conglomerado	semestral
5	Informe de seguimiento de acuerdos Comisión	Trimestral
6	Remitir a la JDN Informe semestral y anual de lo actuado por la Comisión	Semestral/Anual
7	Informe Evaluación PAO II semestre 2016, I, II y III trimestre 2017, liquidación presupuestaria 2016 e Informe Evaluación Presupuestaria	Trimestral
8	Informe Ejecución Presupuestaria BPDC	semestral
9	Informe EVA y DUPONT	semestral
10	Informe Banco Popular en el Sistema Financiero Nacional	semestral
11	Informe Evaluación Plan Estratégico Corporativo	Trimestral
12	Informe Formulación Plan Anual Operativo y Presupuesto BPDC 2018	
13	Plan de Acción (Capital Humano, Mercadeo, Negocios y Soporte al Negocio)	Anual
14	Presentación trimestral del avance de los proyectos no tecnológicos	
15	Informe Semestral de Bienes Adjudicados corte marzo y setiembre	
<b>ACTIVIDADES PERIODICAS</b>		
16	Modificaciones Presupuestarias	
17	Presentación de cumplimiento de acuerdos	
18	Seguimiento de asuntos de Junta Directiva Nacional	
19	Dos actividades de actualización profesional para miembros del Comité	

El ejercicio de formulación y seguimiento del comportamiento de las proyecciones financieras practicado por la Administración durante el año 2017, permitió lograr resultados satisfactorios conforme a lo planificado.

Los indicadores de desempeño según la SUGEF se lograron de forma satisfactoria.

Los alcances y resultados previstos en los planes de acción del 2017 se lograron de buena forma según lo previsto en los diferentes instrumentos de planificación que fueron aprobados por la Junta Directiva Nacional.

Los acuerdos tomados por esta Comisión han contribuido al fortalecimiento y mejoramiento de la gestión del Conglomerado Financiero Banco Popular.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

El plan de trabajo de esta comisión se cumplió de forma satisfactoria de acuerdo a lo planificado. Salvo por las actividades #13 (***fue eliminada del plan de trabajo el seguimiento a los planes de acción de Mercadeo, Capital Humano, Negocios y Soporte al Negocio***), #18 ***seguimiento a acuerdos de Junta Directiva Nacional*** y #19 (***al menos dos actividades de actualización para los integrantes de esta comisión***)

### 13.4. Comité de Cumplimiento

#### Integración

El Comité de Cumplimiento se encuentra conformado por:

- Lic. Juan Carlos Zúñiga Rojas, Presidente
  - Ing. Héctor Monge León, Director
  - Licda. Alexandra Márquez-Massino Rojas, Directora
  - MAE. Geovanni Garro Mora, Gerente General Corporativo
  - MBA. Roger Conejo Cubero, Director Banca de Desarrollo Social
- MSC. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento

#### Aspectos estratégicos trabajados durante los últimos periodos.

Se han monitoreado las reformas realizadas a la Ley 8204 (Ley 9449 publicada el 11 de mayo) y reglamentación conexas, ésta última con la publicación de los lineamientos de la normativa del CONASSIF (Acuerdo SUGEF 12-10), mediante la circular SUGEF-R-SGF-1318-2017 del 24 de mayo.

Se ha dado seguimiento al cumplimiento de los planes de acción establecidos para la aplicación en el Banco Popular de las nuevas disposiciones de la Ley 8204 y normativa relacionada.

Se revisó y actualizó la normativa interna: Manual de Cumplimiento Corporativo y las Metodologías de riesgos LC/FT de la calificación de los clientes y del sujeto fiscalizado.

Se revisó el proceso de adquisición de la cartera activa y pasiva Bancrédito, y seguimiento al cumplimiento del plan de acción establecido para ordenar lo correspondiente a la observancia de la Ley 8204 y reglamentación conexas.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se dio seguimiento al cumplimiento de las Políticas, Procedimientos y Controles establecidos en el Banco para la mitigación de los riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Se validó y se dio seguimiento a los planes de acción definidos para atender los informes de evaluaciones recibidos de entes fiscalizadores internos (Auditoría Interna) y externos (Auditoría Externa).

Se dio Seguimiento al desarrollo y ajustes del Document Manager de T24, como nuevo gestor documental del Banco, y a la automatización del proceso de actualización de la información de la Política Conozca a su Cliente.

Se dio seguimiento a la aplicación del formulario Conozca a su Empleado y análisis de información de los casos que no cumplieron en el plazo establecido.

Se analizó, se revisó y se trasladó a la Junta Directiva Nacional los informes semestrales de labores del Banco Popular sobre la aplicación de la Ley 8204 y normativa conexas, para velar por el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Oficialía aprobado por la Junta Directiva Nacional.

Se conoció el informe sobre los casos de Reporte de Operaciones Inusuales (ROI) remitidos al Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD), y sobre los reportes cerrados.

De igual forma, el informe sobre los clientes que han sufrido movimientos ascendentes o descendentes en su clasificación de riesgo.

Se realizó el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción definidos para la atención de las recomendaciones y observaciones emitidas en los informes de los entes contralores y fiscalizadores, referentes al cumplimiento de la Ley 8204, e informar a la Junta Directiva Nacional al respecto.

Se revisó el avance en la ejecución del Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento.

Se procedió con la revisión y el traslado a la Junta Directiva Nacional para aprobación la actualización anual del Manual de Cumplimiento Corporativo de políticas y



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

procedimientos para la Prevención y Control de la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Se revisaron las políticas de confidencialidad respecto a los directivos y empleados en el tratamiento de los temas relacionados con la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Se analizó para modificaciones el Código de Ética Corporativo y trasladarlo a los órganos correspondientes para su valoración y aprobación.

Se trasladó para aprobación de Junta Directiva Nacional el resultado de la revisión anual de la metodología de clasificación de riesgo de los clientes.

Se conoció y se trasladó a la Junta Directiva Nacional para aprobación, el Plan Anual de Trabajo 2018 del Comité de Cumplimiento, así como el de la Oficialía de Cumplimiento.

Se conocieron y analizaron los resultados de las evaluaciones de la capacitación anual del personal del Banco Popular.

Se conoce y se traslada a la Junta Directiva Nacional el resultado del proceso de evaluación anual del riesgo propio de legitimación de capitales del Banco Popular.

Se conocieron los informes recibidos sobre evaluaciones de auditoría (interna y externa), referentes al cumplimiento de la Ley 8204, y valorar los planes de acción definidos para su atención.

Se analizaron y se trasladaron a la Junta Directiva Nacional para aprobación, las propuestas de nuevas o de revisión de relaciones de corresponsalía.

### **Temas estratégicos analizados**

Se conocieron los informes trimestrales de seguimiento a los planes de acción establecidos para mitigar el riesgo propio de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, y presentar semestralmente los resultados a la Junta Directiva Nacional.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Se conocieron los informes de seguimiento a la representación del Banco en la Asociación Bancaria Costarricense (ABC) y la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras, en el tema de Cumplimiento de la Ley 8204 y normativa conexas.

Se conocieron las reformas o modificaciones que se realicen a la Ley 8204 y reglamentación conexas, incluyendo las nuevas normativas que se emitan, con los correspondientes planes de acción definidos para su implementación y cumplimiento.

Se analizaron los informes recibidos sobre evaluaciones realizadas por la SUGEF y otras autoridades competentes del país, referentes al cumplimiento de la Ley 8204 y reglamentación conexas, incluyendo la valoración y seguimiento a la ejecución de los planes de acción definidos para su atención.

Se dio el seguimiento al proceso de corporativización de la Oficialía de Cumplimiento en el Conglomerado Financiero Banco Popular

### **13.5. Comité de Auditoría**

#### **Integración**

Este Comité lo integran cinco personas, debiendo estar representada cada entidad del Conglomerado por una persona integrante de su Junta. Cuando el Comité se reúna para conocer asuntos de interés de una Sociedad, se adiciona como integrante del Comité a la Fiscalía de la respectiva Sociedad. Si no hay dentro del Comité alguien con especialidad en el área financiera-contable con grado académico en Administración de Negocios o Contaduría Pública y experiencia mínima de cinco años en labores afines, se debe designar además una persona como Miembro Externo y actualmente está conformado por:

La Junta Directiva Nacional, en SESION ORDINARIA No. 5406 celebrada el jueves 29 de setiembre del 2016, acuerda por unanimidad de los presentes:

“Derogar los acuerdos No. JDN-5340-Acd-031-2016-Art-2, tomado en la sesión No. 5340 del 20 de enero del 2016, y JDN-5367-Acd-288-2016-Art-11, tomado en la sesión 5367 del 03 de mayo del 2016 y en su lugar tomar el siguiente acuerdo:



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Conformar las siguientes comisiones y comités para la Junta Directiva Nacional:**

(...)

**Comité Corporativo de Auditoría:**

- Sr. Héctor Monge León, Coordinador, representante del BPDC.
- Sra. Alexandra Márquez Massino Rojas, representante de Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.
- Sr. Juan Carlos Zúñiga Rojas, representante de Popular Sociedad Fondos de Inversión.
- Sr. Marco Vinicio Murillo Murillo, representante de Popular Pensiones.
- Sr. Rodolfo Madrigal Saborio, representante de Popular Valores.

El Comité de Auditoría se enfocó en las actividades de orientación estratégicas indicadas en el cronograma de trabajo del Comité durante el 2017 y parte del período 2018:

Ser el órgano de apoyo de las respectivas Juntas Directivas, en el control y el seguimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos en el Banco y sus Sociedades.

Analizar y emitir recomendaciones al pleno de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Banco, en función a los informes de los trabajos de la Auditoría Externa, Auditorías Internas del Conglomerado, sus recomendaciones y las medidas tomadas por la Administración a ser implementadas.

Requerir de los empleados y colaboradores del Conglomerado la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Revisar y analizar la diversidad de la información financiera correspondiente al giro especializado del Banco y sus Sociedades Anónimas, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad para informar a la Junta Directiva que corresponda.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Aspectos Relevantes

Entra en vigencia el nuevo Reglamento sobre Gobierno Corporativo, SUGEF 16 – 16, que empezó a regir a partir del 07 de junio del 2017.

### Seguimiento de acuerdos

De conformidad con la actividad #15 del plan de trabajo del Comité, el mismo debe de conocer un informe trimestral sobre el seguimiento de sus acuerdos, con corte al IV Trimestre del 2016, I, II y III Trimestres 2017

Adicionalmente en el artículo 8, inciso g) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece el informe trimestral del seguimiento de acuerdos adoptados.

**Cuadro No.22**

Sesión	Fecha	Acuerdo	Documento	Resolución
2	30/01/2017	18	(Ref. Oficio SJDN-0027-2017)	Dar por conocido Informe de Seguimiento de Acuerdos del Comité Corporativo de Auditoría del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al cuarto trimestre del 2016.
8	25/04/2017	52	(Ref. Oficio SJDN-0547-2017)	"1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos del Comité Corporativo de Auditoría del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al primer trimestre del 2017. 2. Hacer notar que el acuerdo interno No. CCA-11-ACD-63-2016-Art-3, pendiente de atención en el informe, se da por cumplido en esta sesión mediante acuerdo No. CCA-08-ACD-49-2017-Art-4".
15	26/09/2017	101	(Ref. Oficio SJDN-1138-2017)	Dar por conocido el informe de seguimiento de acuerdos del Comité Corporativo de Auditoría del



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

				Banco Popular, correspondiente al segundo trimestre del 2017.
17	23/10/2017	118	(Ref.: oficio SJDN-1683-2017)	Dar por conocido el Informe de Seguimiento de Acuerdos del Comité de Auditoría Corporativo, correspondiente al tercer trimestre de 2017.

### **Actividades realizadas en atención de las funciones del Comité**

#### **Sobre la Información Financiera**

#### **Revisión y análisis de la información financiera trimestral del Banco Popular y sus Sociedades Anónimas, antes de su remisión a las Juntas Directivas.**

De conformidad con la actividad #1 del plan de trabajo del Comité, debe llevar a cabo la revisión y análisis de la información financiera del Banco y sus Sociedades correspondientes al IV trimestre 2016 y I, II y III trimestre 2017.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso a) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establecen la función de dicha revisión poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la Entidad.

Estas actividades se tramitaron y atendieron mediante las sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité, tomados en las fechas acordadas de sesión.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Cuadro No. 23**

Sesión	Fecha	Acuerdo	Documento	Revisar y analizar la información financiera trimestral
<b>IV Trimestre 2016</b>				
01	24/01/2017	01	(Ref. Oficio PVSA-029-2017)	Dar por recibido y elevar a la Junta Directiva de Popular Valores, para su conocimiento, el Informe Financiero de Popular Valores Puesto de Bolsa con corte al 31 de diciembre de 2016, con un detalle de la situación de las Recompras al cierre de ese mes.
01	24/01/2017	05	(Ref.: oficio PEN-095-2017, del 12 de enero del 2017)	Dar por conocidos y elevar a la Junta Directiva, con la recomendación de su aprobación, los Estados Financieros de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A. y de los fondos administrados, con sus respectivas notas, al 31 de diciembre del 2016.
01	24/01/2017	07	n. a.	Dar por conocido y elevar a la Junta Directiva, para su conocimiento, Estados Financieros de Popular Sociedad de Fondos de Inversión, al 31 de diciembre del 2016 y 2015.
02	30/01/2017	09	(Ref. Oficio PSASG-008-2017)	Dar por conocidos y elevar a la Junta Directiva, para su conocimiento, el Informe financiero con sus respectivas notas con corte al 31 de diciembre del 2016.
02	30/01/2017	14	n. a.	Dar por recibidos y conocidos, los Estados Financieros del Banco Popular con corte al 31 de diciembre del 2016.
<b>I Trimestre 2017</b>				
07	20/04/2017	41	n. a.	1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular Pensiones, con sus

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

				<p>informes complementarios, y de los fondos administrados, con corte a marzo del 2017.</p> <p>2. Trasladar a la Junta Directiva, para conocimiento, análisis y aprobación, con el aval de este Comité, Estados Financieros trimestrales de Popular Pensiones, con sus informes complementarios, y de los fondos administrados, con corte a marzo del 2017.</p>
07	20/04/2017	43	(Ref.: Oficio PVSA-130-2017)	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular Valores, con corte a marzo del 2017.</p> <p>2. Trasladar a la Junta Directiva de Popular Valores, para conocimiento, con el aval de este Comité, los Estados Financieros trimestrales de dicha Sociedad, con corte a marzo del 2017.</p>
08	25/04/2017	47	n. a.	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular SAFI y los fondos administrados, con corte al 31 de marzo del 2017.</p> <p>2. Trasladar a la Junta Directiva, para conocimiento, con el aval de este Comité, los Estados Financieros trimestrales de Popular SAFI y los fondos administrados, con corte al 31 de marzo del 2017.</p>
08	25/04/2017	48	(Ref.: Oficio PSASG-0090-2017)	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular Seguros con sus respectivas notas, con corte al 31 de marzo del 2017.</p>

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

				2. Trasladar a la Junta Directiva, para conocimiento, con el aval de este Comité, los Estados Financieros trimestrales de Popular Seguros con sus respectivas notas, con corte al 31 de marzo del 2017.
08	25/04/2017	50	(Ref.: Oficio GGC-0517-2017)	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros Trimestrales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con corte a marzo del 2017.</p> <p>2. Elevar a la Junta Directiva Nacional, para conocimiento, los Estados Financieros Trimestrales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con corte a marzo del 2017.</p> <p>3. Recomendar a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Administración para que en un plazo prudencial se realice un análisis integral de las proyecciones 2017 con miras a plantear las acciones correctivas de las desviaciones que se vienen generando durante el primer trimestre.</p>
<b>II Trimestre 2017</b>				
11	12/07/2017	67	(Ref. Oficio PEN-1131-2017)	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular Pensiones y de los fondos administrados con sus respectivas notas, con corte al 30 de junio del 2017.</p> <p>2. Trasladar a la Junta Directiva, para conocimiento, análisis y aprobación, con el aval de este Comité, los Estados Financieros trimestrales de Popular Pensiones y de los fondos administrados con sus respectivas notas, con corte al 30 de junio del 2017.</p>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

11	12/07/2017	70	(Ref.: Oficio PSASG-0149-2017)	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular Sociedad Seguros S.A. con sus respectivas notas, con corte al 30 de junio del 2017.</p> <p>2. Trasladar a la Junta Directiva de Popular Seguros, para conocimiento, con el aval de este Comité, los Estados Financieros trimestrales de Popular Sociedad de Seguros S.A. con sus respectivas notas, con corte al 30 de junio del 2017.</p>
12	31/07/2017	79	n. a.	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular SAFI con corte a junio del 2017.</p> <p>2. Remitir a la Junta Directiva, para conocimiento, los Estados Financieros trimestrales de Popular SAFI con corte a junio del 2017.</p>
13	08/08/2017	85	(Ref. Oficio PVSA-223-2017)	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular Valores con corte al 30 de junio del 2017.</p> <p>2. Remitir a la Junta Directa de Popular Valores, para conocimiento, los Estados Financieros trimestrales de Popular Valores con corte al 30 de junio del 2017.</p>
13	08/08/2017	87	n. a.	<p>“1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales del Banco Popular con corte al 30 de junio del 2017.</p> <p>2. Remitir a la Junta Directiva Nacional, para conocimiento, los Estados Financieros</p>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

				trimestrales del Banco Popular con corte al 30 de junio del 2017.
<b>III Trimestre 2017</b>				
16	18/10/2017	107	n. a.	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular Sociedad Fondos de Inversión, S.A., con corte a setiembre del año 2017.</p> <p>2. Remitir a la Junta Directiva de Popular Sociedad Fondos de Inversión, S.A., para su conocimiento, los Estados Financieros trimestrales de esta Sociedad Anónima, con corte a setiembre del año 2017.</p>
16	18/10/2017	108	n. a.	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de Popular Valores Puesto de Bolsa, con corte al 30 de setiembre del año 2017.</p> <p>2. Remitir a la Junta Directa de Popular Valores, para conocimiento, los Estados Financieros trimestrales de Popular Valores Puesto de Bolsa, con corte al 30 de setiembre del año 2017.</p>
16	18/10/2017	111	(Ref.: oficio PEN-1567-2017)".	<p>1 .Dar por conocidos los Estados Financieros trimestrales de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A. y de los fondos administrados con sus respectivas notas al 30 de setiembre del año 2017.</p> <p>2. Trasladar a la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A., para su análisis y aprobación, con el aval de este Comité, los Estados Financieros trimestrales de</p>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

				esta Sociedad Anónima y de los fondos administrados con sus respectivas notas al 30 de setiembre del año 2017.
17	23/10/2017	114	(Ref.: oficios PSASG-0220-2017 y PSASAF-0715-2017)	<p>1) Dar por conocidos los Estados Financieros de Popular Sociedad Agencia de Seguros, S.A., con corte al tercer trimestre de 2017.</p> <p>2) Trasladar a la Junta Directiva de Popular Sociedad Agencia de Seguros, S.A., para conocimiento, con el aval de este Comité, los Estados Financieros trimestrales de Popular Seguros con sus respectivas notas, con corte al tercer trimestre de 2017.</p>
17	23/10/2017	117	(Ref.: oficio GGC-1655-2017 y DIRFC-357-2017)	<p>1. Dar por conocidos los Estados Financieros Trimestrales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con corte a setiembre del año 2017.</p> <p>2. Elevar a la Junta Directiva Nacional, para conocimiento, los Estados Financieros Trimestrales del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con corte a setiembre del año 2017.</p>

**Revisión y traslado a las Juntas Directivas según corresponda los Estados Financieros Anuales Auditados, los informes complementarios y la carta de Gerencia al 31 de diciembre del 2016.**

De conformidad con la actividad #2 del plan de trabajo del Comité, se revisaron los estados financieros anuales auditados el informe de la Auditoria externa y la Carta de Gerencia al 31 de diciembre del 2016 y 2017, respectivamente para su traslado a la Junta Directiva según corresponda.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Adicionalmente en el artículo 20, inciso b) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establecen la función de dicha revisión y traslado con las observaciones si así corresponde.

### **Revisión y traslado a la Juntas Directiva Nacional los Estados Financieros consolidados Auditados al 31 de diciembre del 2016.**

De conformidad con la actividad #3 del plan de trabajo del Comité, debe llevar a cabo la revisión de los Estados Financieros Consolidados auditados al 31 de diciembre del 2016 para su traslado a la Junta Directiva según corresponda.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso b) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establecen la función de dicha revisión y traslado con las observaciones si así corresponde.

### **Velar porque se cumpla el procedimiento de aprobación de Estados Financieros Internos.**

De conformidad con la actividad #4 del plan de trabajo del Comité, se veló por el cumplimiento del procedimiento de aprobación de los Estados Financieros Internos, en los conocidos y analizados durante el período que correspondieron al IV trimestre 2016, I, II y III trimestre 2017 tanto del Banco como de sus Sociedades.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso d) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establecen la función de velar porque se cumpla dicho procedimiento.

### **Analizar el procedimiento de revisión y aprobación de los Estados Financieros Internos y Auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de la Junta Directiva competente.**

De conformidad con la actividad #5 del plan de trabajo del Comité, se determinó que para este período no proponer a la Junta correspondiente, la revisión del procedimiento para la aprobación de los Estados Financieros Internos y Auditados, desde su origen hasta la aprobación por parte de la Junta competente.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Adicionalmente en el artículo 20, inciso c) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establecen la función de realizar dicha revisión del procedimiento indicado.

### **Correspondiente a las Auditoría Internas del Conglomerado.**

#### **Analizar el informe trimestral que sobre el cumplimiento del programa anual de trabajo le remitan cada una de las auditorías internas del Conglomerado.**

De conformidad con la actividad #6 del plan de trabajo del Comité, debe analizar y dar seguimiento al informe trimestral que sobre el cumplimiento del programa anual de trabajo le remita la Auditoría Interna del Banco y sus Sociedades que correspondieron al IV trimestre 2016 y I, II y III trimestre 2017.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso j) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función de dicho análisis para garantizar el cumplimiento de lo programado en cada uno de los planes anuales de trabajo para determinar si existen brechas o no y así comunicar a la respectiva Junta Directiva.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante acuerdos del Comité.

#### **Conocimiento de los presupuestos anuales de las auditorías del Conglomerado y formular las sugerencias que estime pertinente.**

De conformidad con la actividad #7 del plan de trabajo del Comité, debe conocer el presupuesto anual de la Auditoría Interna del Banco y de cada una de las Auditorías Internas de las Sociedades anónimas y formular sugerencias que se estimen.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso i) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función de dicho conocimiento para formular las sugerencias que se estimen pertinentes.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante las sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Análisis del plan de trabajo anual de las Auditorías del Conglomerado para la formulación de sugerencias que se estimen pertinentes.**

De conformidad con la actividad #8 del plan de trabajo del Comité, debe analizar el plan de trabajo anual para el período 2018 de la Auditoría Interna del Banco y de cada una de las Auditorías Internas de las Sociedades anónimas y formular sugerencias que se estimen.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso h) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función de dicho análisis para formular las sugerencias que se estimen pertinentes.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante las sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité.

### **Atención acuerdos de la Junta Directiva Nacional**

Analizar, revisar y trasladar informe de la Unidad Técnica Evaluación a la gestión de seguimiento relativo a recomendaciones de las Auditorías Internas del Conglomerado.

De conformidad con la actividad #9 del plan de trabajo del Comité, debe analizar, revisar y trasladar informe de la Unidad Técnica de Evaluación a la Gestión de Seguimiento relativo a recomendaciones de las Auditorías Internas a las Juntas Directivas.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso m) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función de dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulan la Auditoría Externa, la respectiva Auditoría Interna y la Superintendencia correspondiente.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante las sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

**Analizar y trasladar informe de la Unidad Técnica Evaluación a la gestión de seguimiento planes de acción Autoevaluación Control Interno a las Juntas Directivas del Conglomerado.**

De conformidad con la actividad #10 del plan de trabajo del Comité, debe analizar, revisar y trasladar informe de la Unidad Técnica de Evaluación a la Gestión de Seguimiento relativo a recomendaciones de las Auditorías Internas a las Juntas Directivas.

En cumplimiento de los acuerdos de la Junta Directiva Nacional, Sesión No. 4836, Acd-191-Art. No. 8 y Sesión No. 5127, Acd-631.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante las sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité.

**Analizar y trasladar informe de la Unidad Técnica Evaluación a la gestión del seguimiento de recomendaciones de Auditoría Externa en las Cartas de Gerencia a las Juntas del Conglomerado.**

De conformidad con la actividad #11 y #17 del plan de trabajo del Comité, debe analizar, revisar y trasladar informe de la Unidad Técnica de Evaluación a la Gestión de Seguimiento relativo a recomendaciones en las Cartas de Gerencia de las Auditoría Externa a las Juntas Directivas.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso m) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función de dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que formulan **la Auditoría Externa**, la respectiva Auditoría Interna y la Superintendencia correspondiente.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante las sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité.

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Emisión de informes del Comité

#### Informe Semestral sobre las actividades realizadas por el Comité a las Juntas directivas del Conglomerado.

De conformidad con la actividad #13 del plan de trabajo del Comité, de rendir un informe sobre sus actividades realizadas por el Comité durante el II Semestre 2016 y I Semestre 2017 a las Juntas Directivas del Conglomerado, se rindió solamente la del II Semestre del 2016, ante la modificación del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias, que derogó la función de tener que presentarlos semestralmente y ahora se presenta de forma anual, como se estipula en el artículo No. 17 del Reglamento citado, donde se indica que se realizara anualmente.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante las sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité.

**Cuadro No. 24**

Sesión	Fecha	Acuerdo	Documento	Emisión de informes del Comité
02	30/01/2017	15	(Ref.: oficio SJDN-1753-2016 del 23 de diciembre de 2016)	Dar por conocido y trasladar a la Junta Directiva Nacional, para conocimiento, el informe de labores del segundo semestre del 2016 del Comité Corporativo de Auditoría.
16	18/10/2017	112	(Ref.: oficio SJDN-1753-2016 del 23 de diciembre de 2016)	<p>Modificar el acuerdo No.15, artículo7, tomado en la sesión No.2-2017, del Comité Corporativo de Auditoría, celebrada el 30 de enero de 2017, a fin de que sea de la siguiente manera:</p> <p>Dar por conocido y trasladar a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo</p>



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

				Comunal, para su conocimiento, el Informe de Labores del Segundo Semestre del 2016 del Comité Corporativo de Auditoría.
--	--	--	--	---

### **Sobre Auditoría Externa**

Proponer a la Junta Directiva Nacional o Junta Directiva de la Sociedad según corresponda, la designación de la firma Auditoría Externa o el profesional independiente.

De conformidad con la actividad #16 del plan de trabajo del Comité, Proponer a la Junta Directiva Nacional o Junta Directiva de la Sociedad según corresponda, la designación de la firma de Auditoría Externa o el profesional independiente y sus condiciones de contratación por aquellos requisitos establecidos en la normativa vigente en materia de contratación de auditores externos para los sujetos fiscalizados por los organismos de supervisión.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso k) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función de proponer a la Junta Directiva Nacional las condiciones de contratación y el nombramiento o revocación de la firma de auditoría externa conforme a los términos del Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por las superintendencias.

Para el período en estudio, no correspondió atender esta actividad, debido a la vigencia de contrato con la firma de Auditores Externo.

### **Otras actividades**

**Propiciar la comunicación entre los miembros de las Juntas Directivas, los Gerentes Generales, las Auditorías Internas, la Auditoría Externa y los órganos supervisores del Conglomerado.**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

De conformidad con la actividad #18 del plan de trabajo del Comité, de propiciar la comunicación entre los miembros de los cuerpos colegiados del conglomerado, los Gerentes, las Auditorías Internas, la Auditoría Externa y los órganos de supervisores del Conglomerado.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso n) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función de propiciar la comunicación entre las personas integrantes de las Juntas, las Gerencias Generales, las Auditorías Internas, la Auditoría Externa y las Superintendencias.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante las sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité.

**Evitar e impedir los conflictos de interés que pudiesen presentarse con el profesional o la firma de contadores públicos que se desempeñen como auditores externos, al contratarles para que realicen otros servicios para el Conglomerado.**

De conformidad con la actividad #19 del plan de trabajo del Comité, sobre evitar e impedir los conflictos de interés que pudiesen presentarse con la firma de contadores públicos que se desempeñan como auditores externos al contratarles para que realicen otros servicios para el Conglomerado.

Adicionalmente en el artículo 20, inciso o) del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de Subsidiarias, se establece la función de evitar e impedir los conflictos de interés que pueden presentarse con la persona profesional o la firma de contaduría pública que se desempeña como la empresa auditora externa, al contratarles para que realicen otros servicios para el Conglomerado.

Para este período del 2017 no correspondió atender esta actividad, debido a la no contratación de la firma que se desempeña como Auditoría Externa, para realizar otros servicios para el Conglomerado.

**Conocer y dar seguimiento a los informes que remita la Contraloría General de la República en la materia de la especialidad de este Comité.**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

De conformidad con la actividad #20 del plan de trabajo del Comité, sobre dar seguimiento a los informes que remita la CGR en la materia de la especialidad de este Comité.

Para este período del 2017 no correspondió atender esta actividad, debido a la no existencia de la presentación de dichos informes por parte de la Contraloría General de la República.

Esta actividad se tramitó y atendió mediante las siguientes sesiones de trabajo, documentos y acuerdos del Comité:

### **Plan de trabajo del Comité Corporativo de Auditoría para el año 2018.**

Aprobado por la Junta Directiva Nacional en la Sesión Ordinaria No. 5516, mediante acuerdo No. 853-2017-artículo No. 5 efectuada el día 05 de diciembre del 2017 (Ref.: Acuerdo CCA-19-Acd-132-2017-Art-5). Esta actividad se tramitó y atendió debidamente por el Comité.

El gobierno corporativo es el sistema y la estructura de poder que rigen los mecanismos por medio de los cuales las compañías son dirigidas y controladas. En ese contexto, el buen gobierno corporativo de las entidades financieras no solo es un elemento que contribuye a incrementar la productividad del sector, sino un factor determinante para el control de los niveles de riesgo a que se encuentran expuestas las entidades financieras.

Las buenas prácticas de gobierno corporativo enfatizan en la adecuada administración de las entidades, en la prevención y gestión de conflictos de intereses, en la transparencia y rendición de cuentas, en la gestión de riesgos y en los aspectos formales de organización y asignación de funciones y responsabilidades, todo lo cual facilita el control de las operaciones y el proceso de toma de decisiones por parte de los órganos de dirección y de la Alta Gerencia, y resta complejidad al proceso de supervisión especializado que ejerce el Estado, por medio de las Superintendencias del Sistema Financiero, sobre las entidades reguladas como es el Conglomerado del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Cada entidad diseña, implementa y evalúa su marco de Gobierno Corporativo de conformidad con sus atributos particulares, para ello debe considerar las leyes que le resultan aplicables, el tamaño, la estructura de propiedad y la naturaleza jurídica de la entidad, así como el alcance y la complejidad de sus operaciones, la estrategia corporativa, el Perfil de Riesgo y el potencial impacto de sus operaciones sobre terceros.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

La conformación del Comité de Auditoría debe garantizar el ejercicio de un juicio independiente.

Todos sus miembros deben poseer las habilidades, conocimientos y experiencia demostrable en el manejo y comprensión de la información financiera, así como en temas de contabilidad y auditoría.

Se estima un cumplimiento del 96% en la ejecución del plan de trabajo del Comité Corporativo de Auditoría para el año 2017, ya que se atendieron 20 actividades de las 21 establecidas.

La actividad del Plan de trabajo del 2017 que no fue atendida se detalla a continuación:

12	Conocer y analizar los resultados de las evaluaciones de la efectividad y confiabilidad de los sistemas de información y procedimientos de control interno.	II Semestre 2017	Marzo
		I Semestre 2018	Setiembre

### IXV. Informe de Autoevaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo correspondiente al Periodo 2017

#### Antecedentes

De acuerdo a lo establecido en el artículo 17 del Código de Buen Gobierno Corporativo

**“Artículo 17. Autoevaluación del desempeño de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva.** Con el fin de apoyar el desempeño de sus funciones en materia de gobierno corporativo, la Junta Directiva del Banco y de cada una de sus sociedades, con el apoyo de su Secretaría General y utilizando el instrumento aprobado por la Junta Directiva Nacional para tal fin, debe realizar autoevaluaciones anuales de sus propias prácticas y procedimientos de gobierno corporativo, preparar el informe respectivo y, con base en sus resultados, disponer lo pertinente para ejecutar los cambios que considere necesarios, a fin de mejorar la buena marcha del gobierno



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

*corporativo, todo lo cual quedará debidamente documentado en los archivos de la Secretaría General.*

Para evaluar el periodo 2017, la Junta Directiva Nacional aprobó aplicar la herramienta vigente mediante acuerdo No.164 tomado en sesión No. 5541 celebrada el 09 de marzo del 2018.

Lo anterior, pese a que se está diseñando una nueva herramienta que contempla algunos ajustes identificados por la Auditoría Interna, en el informe sobre “Evaluación del Gobierno Corporativo”.

La herramienta para la Autoevaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo considera los siguientes ítems sustentados en el Código de Buen Gobierno Corporativo.

- Objetivos del Banco y sus Sociedades.
- Prohibiciones
- Funciones
- Atribuciones
- Verificación de información financiera
- Periodos de nombramiento
- Políticas de capacitación
- Políticas de selección y calificación
- Políticas de relación con los clientes
- Políticas de rotación
- Responsabilidades
- Informe anual
- Comisiones
- Requisitos de idoneidad.

El método de evaluación fue definido de manera que el resultado final se obtiene de la suma total de los ítems evaluados con respuesta positiva a razón de un punto por cada una. El resultado se divide entre el total de ítems sujetos a evaluación en el instrumento, finalmente se multiplicará por 100.

La Calificación porcentual final antes descrita, sería calificada de manera cualitativa de conformidad con la siguiente descripción:

## INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Cuadro No. 24**

Calificación porcentual	Calificación cualitativa	Descripción Asociada
<b>Entre 96 y 100</b>	NIVEL EXPERTO	La Junta Directiva cumple más allá de lo exigido.  Ha implementado y cumple más allá de lo dispuesto, los procedimientos, sistemas, políticas o indicaciones adicionales a las señaladas por el aspecto evaluado.
<b>Entre 90 y 95</b>	NIVEL DIESTRO	La Junta Directiva cumple completamente.  Ha implementado y cumple en su totalidad, los procedimientos, sistemas, políticas o indicaciones señaladas por el aspecto evaluado.
<b>Entre 80 y 89</b>	NIVEL COMPETENTE	La Junta Directiva cumple.  Ha implementado y cumple sustancialmente, los procedimientos, sistemas, políticas o indicaciones señaladas por el aspecto evaluado, sin llegar a cumplirlo totalmente.
<b>Entre 70 y 79</b>	NIVEL NOVATO	La Junta Directiva cumple parcialmente.  Ha implementado o cumple de manera parcial, con alguno de los procedimientos, sistemas, políticas o indicaciones asociadas con el aspecto evaluado, sin llegar a un nivel de cumplimiento sustancial
<b>Entre 00 y 69</b>	NIVEL INCIPIENTE	La Junta Directiva no cumple.  No ha implementado ni cumple con los procedimientos, sistemas, políticas o indicaciones asociadas con el aspecto evaluado.

**Resultados Generales de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal para el periodo 2017**



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Junta Directiva	Calificación	Nivel
Junta Directiva Nacional	93,83	Diestro
Junta Directiva Operadora de Planes de Pensiones Complementarias	97,36	Experto
Junta Directiva Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.	94,73	Diestro
Junta Directiva Popular Sociedad Fondos de Inversión S.A.	94,73	Diestro
Junta Directiva Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	97,36	Experto

### Resultados por Junta Directiva

#### Junta Directiva Nacional

La Junta Directiva Nacional obtuvo una **calificación del 93,83%** en la Autoevaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo correspondiente al periodo 2017, ubicándose en un **Nivel Diestro**.

Es importante mencionar que esta Junta Directiva mantuvo su calificación, ya que para el periodo 2016 la calificación obtenida fue del 93%, ubicándose en un Nivel Diestro.

La herramienta para la autoevaluación consta de 51 ítems (en el formulario se indican 52 ítems, sin embargo, las preguntas 20 y 22 se repiten) y los resultados se presentan de manera integral, considerando que el 100% de los integrantes de la Junta Directiva Nacional realizó la autoevaluación (7 directores) según el siguiente detalle:

Detalle	Cantidad	Porcentaje
---------	----------	------------



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

Respuesta afirmativa	335	93,83%
Respuesta negativa	9	2,52%
Ítems No Aplica	8	2,24%
Ítems Sin Respuesta	1	0,28%
Ambas respuestas (si-no)	4	1,12%
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>100%</b>

### Junta Directiva Popular Sociedad Agencia de Seguros, S.A.

La Junta Directiva Popular Sociedad Agencia de Seguros obtuvo una **calificación del 94,73%** en la autoevaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo correspondiente al periodo 2017, ubicándose en un **Nivel Diestro**.

Es importante mencionar que esta Junta Directiva varió su calificación y nivel, ya que para el periodo 2016 la calificación obtenida fue del 98%, ubicándose en un Nivel Experto.

La herramienta para la autoevaluación consta de 38 ítems y los siguientes son los resultados, considerando que el 67% de los integrantes de la Junta Directiva Popular Sociedad Agencia de Seguros, S.A. realizó la autoevaluación (3 directores y el fiscal):

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Respuesta afirmativa	144	94,73%
Respuesta negativa	1	0,65%
Ítems No Aplica	1	0,65%
Ítems Sin Respuesta	2	1,32%
Ambas respuestas (si-no)	4	2,64%



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

El señor Jorge Arturo Herrera Ocampo no presentó la autoevaluación. En el caso del señor Álvaro Enrique Ramírez Sancho al haber sido nombrado el 13 de noviembre del 2017, mediante acuerdo JDN-5520-Acd 893-Art 2, no aplica dicha autoevaluación.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Junta Directiva Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y Desarrollo Comunal S.A.

La Junta Directiva Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y Desarrollo Comunal obtuvo una **calificación del 97,36%** en la autoevaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo correspondiente al periodo 2017, ubicándose en un **Nivel Experto**.

Cabe destacar que esta Junta Directiva varió su calificación, ya que para el periodo 2016 la calificación obtenida fue del 100%, ubicándose en un Nivel Experto.

La herramienta para la autoevaluación consta de 38 ítems y los siguientes son los resultados, considerando que el 88% de los integrantes de la Junta Directiva Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y Desarrollo Comunal S.A. realizó la autoevaluación (6 directores y el fiscal):

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Respuesta afirmativa	259	97,36%
Respuesta negativa	6	2,25%
Ítems No Aplica	0	-
Ítems Sin Respuesta	1	0,37%
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

En el caso de la Sra Ana Luisa Calvo Monney al haber sido nombrada el 25 de abril del 2018, mediante acuerdo JDN-5553-Acd-308-Art.9, no aplica dicha autoevaluación.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Junta Directiva Popular Sociedad Fondos de Inversión, S.A.

La Junta Directiva Popular Sociedad Fondos de Inversión obtuvo una **calificación del 94,73%** en la autoevaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo correspondiente al periodo 2017, ubicándose en un **Nivel Diestro**.

Es importante mencionar que esta Junta Directiva varió su calificación y nivel, ya que para el periodo 2016 la calificación obtenida fue del 99%, ubicándose en un Nivel Experto.

La herramienta para la autoevaluación consta de 38 ítems y los siguientes son los resultados, considerando que el 80% de los integrantes de la Junta Directiva Popular Sociedad Fondos de Inversión realizó la autoevaluación (4 directores):

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Respuesta afirmativa	144	97,73%
Respuesta negativa	2	1,32%
Ítems No Aplica	1	0,65%
Ítems Sin Respuesta	0	-
Ambas respuestas (si-no)	5	3,29%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

La señora Nidia Solano Brenes no presentó su evaluación, debido a que renunció al cargo, en el mes de junio del presente año y fue conocida en la sesión de Junta Directiva mediante acuerdo JDSAFI-483-Acd-171-Art-3 del 21 de junio del 2018.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

### Junta Directiva Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A.

La Junta Directiva Popular Valores Puesto de Bolsa obtuvo una **calificación del 97,36%** en la autoevaluación del Desempeño de Gobierno Corporativo correspondiente al periodo 2017, ubicándose en un **Nivel Experto**.

Es importante mencionar que esta Junta Directiva varió su calificación, ya que para el periodo 2016 la calificación obtenida fue del 99%, ubicándose en un Nivel Experto.

La herramienta para la autoevaluación consta de 38 ítems y los siguientes son los resultados, considerando que el 100% de los integrantes de la Junta Directiva Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A. realizó la autoevaluación (5 directores y el fiscal):

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Respuesta afirmativa	222	97,36%
Respuesta negativa	5	2,20%
Ítems No Aplica	0	-
Ítems Sin Respuesta	1	0,43%
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

### Consideraciones Finales

La Secretaría Ejecutiva cuenta con los acuerdos tomados por las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, como evidencias del cumplimiento de los ítems contenidos en el formulario de Autoevaluación de Desempeño de Gobierno Corporativo, con el fin de que permita en caso necesario, la revisión posterior por parte de los entes y órganos de fiscalización.

Lo anterior, según lo estipulado en el procedimiento *Autoevaluación de las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular en materia de Gobierno Corporativo*.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Es importante mencionar que, a través de la Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local, se le están realizando modificaciones al formulario, atendiendo lo establecido por la Auditoría Interna en el informe AIRI-34-2017 “Evaluación del Gobierno Corporativo” determinando que el proceso de autoevaluación de Juntas Directivas requiere de ajustes, ya que la herramienta actual no genera valor agregado a la organización y el mismo debe estar alineado al acuerdo SUFEF 16-16. Esta nueva herramienta se estará aplicando en el año 2019.

Atentamente,

Alexandra Márquez-Massino Rojas  
Cédula No. 1-0668-0013



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---