



REPORTE DE | 20 SOSTENIBILIDAD | 19

CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL





Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Banco Popular y de Desarrollo Comunal: San José, La Uruca, 75 metros noroeste de la rotonda Juan Pablo II, costado norte del Instituto Costarricense de Turismo.

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A.: San José, Edificio anexo al Club Unión.

Popular Sociedad Agencia de Seguros, S. A.: San José, Montes de Oca, Ofiplaza del Este, Edificio B, piso 3.

Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A.: Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 2.

Popular Valores, Puesto de Bolsa, S. A.: San José, Paseo Colón, edificio Torre Mercedes, piso 8.

Direcciones web:

www.bancopopular.fi.cr
www.popularpensiones.fi.cr
www.popularsafi.com
www.popularseguros.fi.cr
www.popularvalores.com

ÍNDICE

5	Acerca del reporte
7	Mensaje de la Gerencia General
9	Nuestra esencia e identidad
17	Gobernanza y ética institucional
29	Valoramos la sostenibilidad
41	Dimensión social
65	Dimensión económica
87	Dimensión ambiental
99	Índice GRI

ACERCA DEL REPORTE

Para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, es un orgullo presentar, a nuestros grupos de interés, el noveno reporte anual de sostenibilidad del Banco y el quinto como Conglomerado. En este, compartimos las iniciativas, actividades y resultados obtenidos durante el año 2019 en materia social, ambiental y económica.

La información que reportamos abarca las actividades del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A., Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A., Popular Sociedad Agencia de Seguros S. A. y Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A., para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Este informe fue elaborado de conformidad con los Estándares GRI,

en su opción Esencial, y constituye la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global, correspondiente al período 2019.

Las fotografías que utilizamos en este documento son ilustrativas y algunas fueron tomadas durante el año 2020 cuando se confeccionó el reporte. Por esta razón, ciertas personas que aparecen en las fotos portan mascarilla o careta, respetando así las disposiciones de seguridad debido a la crisis sanitaria por el COVID-19.

En coherencia con nuestro compromiso ambiental, el papel en que fue impreso este reporte, es reciclado y cuenta con la certificación FSC.

Es una enorme satisfacción presentar este reporte que nos impulsa a continuar trabajando por un desarrollo económico, ambiental y social inclusivo.

MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL CORPORATIVA DEL CONGLOMERADO

Estimables lectores:

El 2019 fue muy especial, celebramos los 50 años de la fundación del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al mirar hacia atrás, es preciso recordar y valorar el aporte incalculable de grandes mujeres y hombres que, con espíritu solidario y compromiso social, dieron vida a esta gran institución; a cada cliente que ha depositado en nosotros su confianza y siente que le apoyamos para hacer posible sus proyectos y sueños; y a todas aquellas personas que con dedicación han trabajado, a lo largo de las décadas, en la construcción de esta entidad.

Tenemos muchos motivos para sentirnos orgullosos de lo que hemos construido. Con liderazgo responsable y claridad estratégica, hoy conformamos uno de los Conglomerados Financieros de mayor importancia y solidez de Costa Rica, incursionando con éxito en los mercados de pensiones, fiduciario, bursátil y de comercialización de seguros.

Quienes formamos parte del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal sabemos la enorme responsabilidad que tenemos para fomentar el ahorro, la inversión y la protección de toda la ciudadanía, en procura de su bienestar económico, social y ambiental. Esta es una hoja de ruta de la que no nos apartaremos, porque confiamos en este gran país y en su futuro.

Por eso, el 50 aniversario del Banco Popular representó el momento propicio para recordar el ayer, concretar el hoy, pero sobre todo construir el mañana, sentando las bases para hacer realidad un nuevo Conglomerado, que toma decisiones, que piensa en grande, con disposición de innovar, cambiar y explorar nuevos rumbos, así como fortalecer y consolidar los aciertos que hoy nos permiten

tener una institución sólida en lo financiero e igualmente fuerte en su aporte social y ambiental.

Precisamente, en esa línea hemos redoblado nuestro compromiso con el planeta, a través de un enfoque integrado de sostenibilidad en nuestra labor; es decir, apoyando decididamente todos los esfuerzos que contribuyan a generar valor ambiental en nuestra gestión interna, en el portafolio de negocios y hacia la comunidad. En esta materia damos pasos concretos: nos concentramos en mejorar nuestra gestión a través del Plan de Gestión Ambiental Institucional, el Programa Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático, la Carbono Neutralidad y apoyando el Plan Nacional de Descarbonización, entre otras. Este compromiso también se extiende a la dimensión social, tanto en el ámbito interno de la organización como hacia nuestros grupos de interés, destacando en este período el inicio de un ambicioso programa de incidencia integral en la comunidad denominado: Banca de Integración Comunitaria.

Eso es lo que corresponde a una entidad financiera diferente, inclusiva, solidaria y con un compromiso país y sostenible permanente; una institución como la nuestra que lleva con orgullo su nombre completo:

¡Banco Popular y de Desarrollo Comunal!

Claro está, lo anterior es posible con solidez financiera. Por eso, con responsabilidad, hemos adoptado las decisiones necesarias para que nuestros resultados financieros nos permitan seguir construyendo bienestar, y pese a la coyuntura económica difícil que ya venía atravesando el país el año anterior, hay frutos en dicha gestión.



El 2019 representó un año positivo para el Conglomerado, generando valor económico por el orden de ₡427.735 millones, lo que permitió efectuar una distribución de ese valor de ₡394.434 millones y lograr una utilidad 55% mayor que la del período 2018 por un monto de ₡33.301 millones.

Hace cinco décadas nuestros fundadores marcaron con claridad el camino a seguir. Hoy, estamos conscientes de los enormes desafíos que nos depara el futuro, pero tenemos la convicción de que hemos construido las bases necesarias para enfrentar de manera adecuada una mayor competencia, cambios tecnológicos, demográficos y nuevas regulaciones, todas exigencias que nos llevan a trabajar más fuerte por la gran responsabilidad de hacer que esta institución se prolongue para muchas generaciones más.

El crecimiento y solidez financiera, un compromiso social y ambiental firme y decidido, la transformación digital, mayor inversión en tecnología, personal profesional y capacitado, entre otros aspectos claves, nos darán las herramientas para continuar siendo un referente en la industria, contando con la confianza de nuestros clientes y aportando al desarrollo real y sostenible de una Costa Rica que se apronta a su bicentenario.

Esperamos, como sociedad, llegar a ese momento histórico, trabajando más juntos por nuestro futuro. Entendiendo que el amor por este gran país y su naturaleza nos une a todas y todos. Comprendiendo que es momento de dialogar, colaborar y construir.

Solo así estaremos a la altura de las enormes responsabilidades que tenemos en nuestros cargos, instituciones o como ciudadanos. Eso es lo que la familia costarricense espera de nosotros.

¡La Patria más sostenible, desarrollada, equitativa e inclusiva que heredaremos a la niñez es posible!, y ustedes siempre contarán con el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal para verla convertida en realidad.

NUESTRA ESENCIA E IDENTIDAD

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal nace con el objetivo principal de dar protección económica y bienestar a las personas trabajadoras, a artesanas y a las y los pequeños productores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de las necesidades de crédito.

A lo largo de los años, nos hemos mantenido fieles a nuestra esencia: ser un banco que sirve al bienestar de la población del país y se fortalece a través de cuatro Sociedades Anónimas, que trabajan en el fomento de una economía social y solidaria que genera impacto positivo.

ACERCA DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

- Institución de derecho público no estatal, con personería jurídica y patrimonio propio.
- Contamos con plena autonomía administrativa y funcional creada mediante la Ley N.º 4351 del 11 de julio de 1969.
- Nuestra actividad principal incluye la captación y colocación de recursos financieros. Realizamos la captación mediante la emisión de certificados de depósito a plazo y los depósitos de ahorro a la vista. Adicionalmente, los recursos correspondientes a la Ley de Protección al Trabajador, por la cual el Banco administra aproximadamente, por espacio de 12 meses, el 1,25% sobre el salario devengado por las personas trabajadoras y el 0,25% del aporte patronal.
- Estamos regulados por la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y su Reglamento.
- Formamos parte del Sistema Bancario Nacional desde el 3 de noviembre de 1995, a partir de la emisión de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley N.º 7558).
- Tenemos las mismas atribuciones de los demás bancos del Sistema Bancario Nacional.
- Estamos sujetos a la fiscalización de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y de la Contraloría General de la República (CGR).
- Somos propiedad de los trabajadores y trabajadoras, por partes iguales y el derecho a la copropiedad está sujeto a que hayan tenido una cuenta de ahorro obligatorio durante un año continuo o en períodos alternos.
- Nuestras operaciones se realizan en la República de Costa Rica.



Somos un Conglomerado Financiero



Fecha de fundación



Empresa	Actividad principal	Ente regulador
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A. (Popular Pensiones)	Administración de planes de pensiones complementarias y servicios adicionales de planes de invalidez y muerte a los afiliados de los fondos.	Superintendencia de Pensiones (SUPEN).
Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A. (Popular SAFI)	Administración de carteras mancomunadas de valores a través de la figura de fondos de inversión.	Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).
Popular Sociedad Agencia de Seguros, S. A. (Popular Seguros)	Intermediación de seguros bajo la figura de sociedad agencia de seguros.	Superintendencia General de Seguros (SUGESE).
Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A. (Popular Valores)	Intermediación bursátil en el mercado local e internacional.	Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

NUESTRO PROPÓSITO "CONSTRUIMOS BIENESTAR"

Fomentamos el bienestar económico, financiero, social y ambiental para nuestros clientes y demás habitantes del país, mediante el acceso a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades y expectativas. De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y las Pautas y Orientaciones emanadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATTBPDC).

NUESTRA MISIÓN

"Somos un Conglomerado Financiero que atiende las necesidades y expectativas de las personas, empresas, instituciones y organizaciones sociales; mediante procesos más humanos y eficientes, fundamentados en tecnología de punta e innovación".

NUESTRA VISIÓN

"Ser percibidos como el Conglomerado Financiero moderno, accesible, inclusivo, flexible, ágil y humano; que, fundamentado en las tecnologías de punta, la eficiencia y la innovación, facilita a los clientes productos y servicios competitivos acordes a sus necesidades y expectativas en la triple línea base".

VALORES



Orientación al cliente:

Mejoramos la experiencia de nuestros clientes para satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas, brindando un servicio de excelencia.



Integridad:

Actuamos con rectitud, equidad, respeto y transparencia ante nuestros clientes y demás grupos de interés.



Excelencia en la gestión:

Nos enfocamos en la mejora continua de nuestra operación, gestionando adecuadamente los riesgos inherentes, controles y el cumplimiento normativo.



Compromiso social:

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



Innovación:

Creamos valor para nuestros clientes mediante la adopción de las tendencias del mercado y las tecnologías en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan sus necesidades y expectativas.



Liderazgo:

Atraemos, motivamos y convencemos a las y los clientes y demás grupos de interés con el propósito de realizar metas comunes orientadas al bienestar de la sociedad.

Nuestra clientela

Trabajamos día a día para brindarles lo mejor de nosotros



Trabajadores y trabajadoras

Personas excluidas del sistema financiero tradicional atendidas a través de fondos especiales

Micro, pequeñas y medianas empresas

Organizaciones de la Economía Social Solidaria

Grandes empresas e instituciones



Tamaño de la organización

Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal



107
Oficinas



4.358
Trabajadores y trabajadoras



499.033
millones de colones
Ingresos totales

NUESTROS PRODUCTOS

En el Conglomerado, contamos con un portafolio de productos y servicios variado y competitivo. De forma constante, buscamos su actualización para satisfacer las necesidades de nuestra clientela, enfocándonos

principalmente en otorgar accesibilidad e inclusión a soluciones crediticias, mecanismos de captación y otros servicios financieros a través de las cuatro Sociedades Anónimas.



Banca de Personas

- **Captación**
 - BP Salarios
 - BP Inversiones
- **Crédito**
 - Crédito de consumo
 - Crédito de vivienda
 - Crédito prendario
 - Tarjeta de crédito

Banca Empresarial y Corporativa

- **Captación**
 - Cuentas corrientes
 - Cuenta maestra
- **Crédito**
 - Crédito empresarial
 - Tarjeta BP Negocios
 - BP Empresarias
 - Fondos y avales

Banca de Desarrollo Social

- Fondo Especial de Vivienda (FEVI)
- Fondo de Avales para Vivienda (FAVI)
- Fondo Especial de Desarrollo (FEDE)
- Pignoración
- Fondos de Vivienda de Interés Social
- Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME)



- Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias
- Fondo de Capitalización Laboral
- Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias
- Convenios colectivos
- Fondos Especiales



- Popular Mercado de Dinero Colones (No diversificado)
- Popular Mercado de Dinero Dólares (No diversificado)
- Fondo de Inversión Ahorro Popular (No diversificado)
- Fondo de Inversión Popular Inmobiliario FINPO (No diversificado)
- Fondo de Inversión Inmobiliario Zeta Dólares (No diversificado)
- Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Colones (No diversificado)
- Fondo de Inversión Popular Liquidez Mixto Dólares (No diversificado)



- **Seguros Generales**
 - Automóvil
 - Mercancías transportadas
 - Incendio y líneas aliadas
 - Otros daños a los bienes
 - Responsabilidad Civil
 - Pérdidas Pecuniarias
- **Seguros Personales**
 - Vida
 - Accidentes
 - Salud
 - Riesgos del Trabajo



- Gestión Individual de Portafolios
- Asesoría de Inversión
- Ejecución
- Custodia de Valores



LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS

- Tarjeta Solidarismo.
- Tarjeta 50 aniversario.
- Tarjeta Sector Comunal.
- Finalizamos la migración del 100% de las tarjetas de crédito y débito.
- My rewards: Programa de lealtad que facilita la compra de boletos, alquiler de autos y compra de entretenimiento.

Banca Personas

- BP Salario Voluntario para empleados de la empresa privada.
- Puntos BP.
- Conexión BP.

Banca Empresarial

- Cuenta Maestra.

Banca Social

- Modelo Conceptual de Banca Integración Comunitaria.
- Fondos de Vivienda de Interés Social.

Otros

- App de salas Vip en aeropuertos eliminando la tarjeta Priority pass.
- Consulta de puntos.
- Emisión de Tiquete Virtual para ser atendido en las oficinas sin espera.

NUESTROS PROVEEDORES: DE LA MANO POR UN DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, INCLUSIVO

Conscientes de la responsabilidad que compartimos con nuestros proveedores, actuamos para fortalecer los procesos del Conglomerado con ellos. Como parte de este fortalecimiento, incorporamos la visión de Responsabilidad Social al proceso de adquisición de bienes y servicios, tomando como referencia la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Este proceso incluyó la incorporación de criterios socio-ambientales en los pliegos cartelarios, así como la incorporación de un capítulo de Responsabilidad Social en el Manual de Políticas y Procedimientos atinente al tema contractual. Establecimos, también, mecanismos de fiscalización de los contratos, según la clasificación de importancia y de mayor valor estratégico para el Conglomerado, como es el caso de los contratos de servicios tercerizados.

Durante este período 2019, establecimos contratos para servicios tercerizados en mantenimiento de infraestructura, seguridad, call center, procesamiento y entrega de tarjetas, limpieza, transporte de valores, entre otros. Dada la importancia de estos servicios para las operaciones del Conglomerado, aplicamos también un instrumento para los proveedores de servicios tercerizados que incluye temas de derechos humanos, laborales y ambientales.

Como resultado, 52 de los 71 proveedores, equivalente a un 73% del total, completaron la evaluación. A partir de la aplicación de este instrumento, abrimos la posibilidad de ejecutar acciones concretas para cerrar las brechas identificadas con los proveedores que forman parte de la cadena de valor.

Resultados de la evaluación de servicios tercerizados

- 42% cuenta con política antidiscriminación
- 100% no contrata personal menor de 18 años
- 56% realiza evaluaciones de clima organizacional
- 21% cuenta con personal con discapacidad
- 48% cuenta con política ambiental
- 6% son Carbono Neutral
- 87% cuenta con programas amigables con el medio ambiente
- 50% cuenta con mecanismos para identificar fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades
- 79% cuenta con programas para disposición de residuos generados de su operación



JUNTOS ASUMIENDO RETOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

En el Conglomerado, estamos suscritos a iniciativas nacionales e internacionales que nos permiten acentuar nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el cumplimiento legal.

Iniciativas externas

- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)
- Marca país, Esencial Costa Rica
- Socio Fundador de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP)
- Unión Internacional para la Conservación del Clima (UICN)

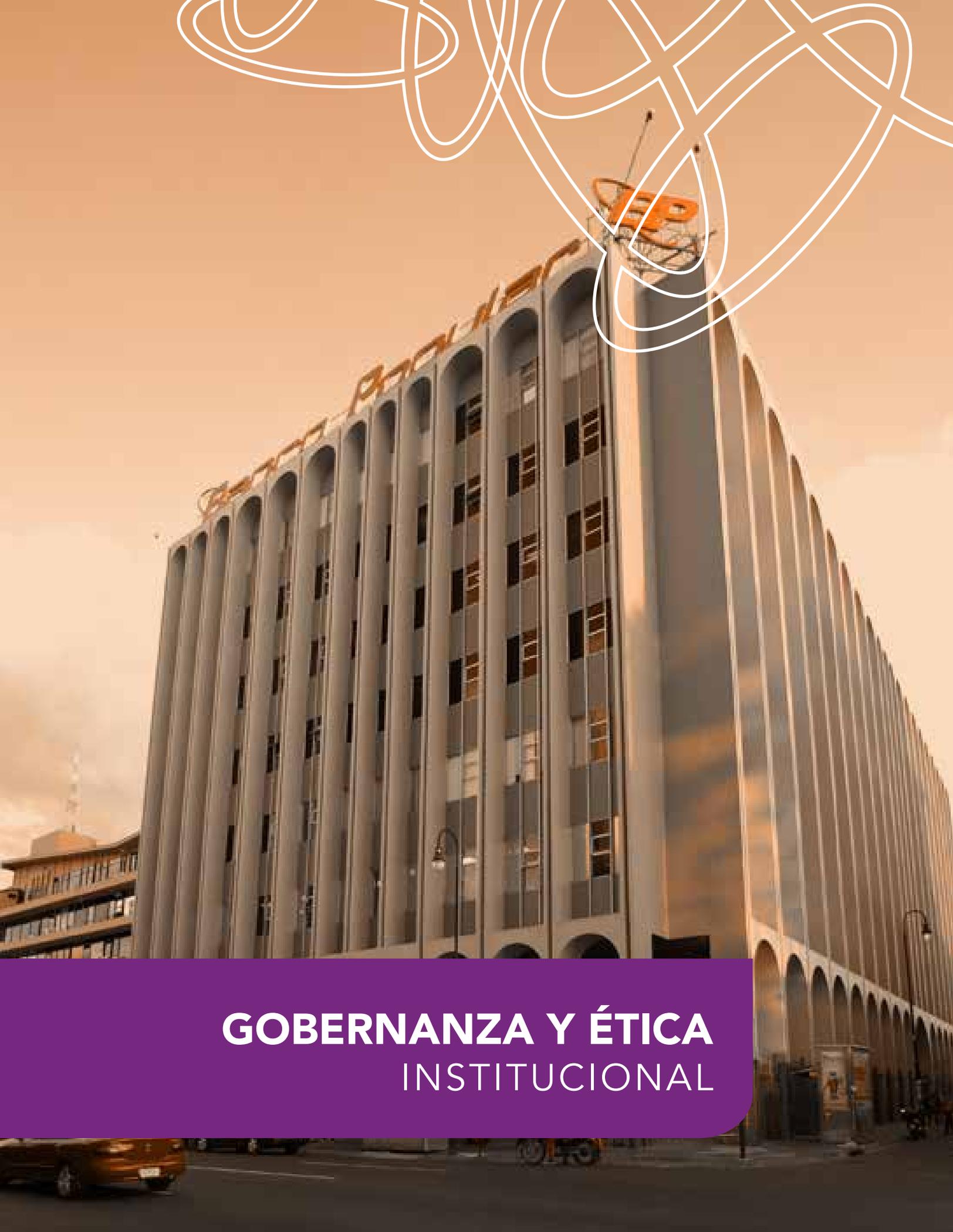
Afiliación a asociaciones

- Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil y Adolescente
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
- Asociación Bancaria Costarricense (ABC)
- Asociación Costarricense de Operadoras de Pensiones (ACOP)
- Bolsa Nacional de Valores (BNV)
- Cámara de Comercio de Costa Rica (CCCR)
- Cámara de Fondos de Inversión (CAFI)
- Cámara de Intermediarios Bursátiles y Afines (CAMBOLSA)
- Cámara de Intermediarios de Seguros de Costa Rica (CIS)
- Cámara Costarricense de la Construcción (CCC)
- Consejo Asesor de Responsabilidad Social (CARS)
- Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRS)
- Red Costarricense de Educación Financiera

Suscripción regulatoria

- Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF)
- Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
- Superintendencia General de Pensiones (SUPEN)
- Superintendencia General de Seguros (SUGESE)
- Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)





GOBERNANZA Y ÉTICA
INSTITUCIONAL

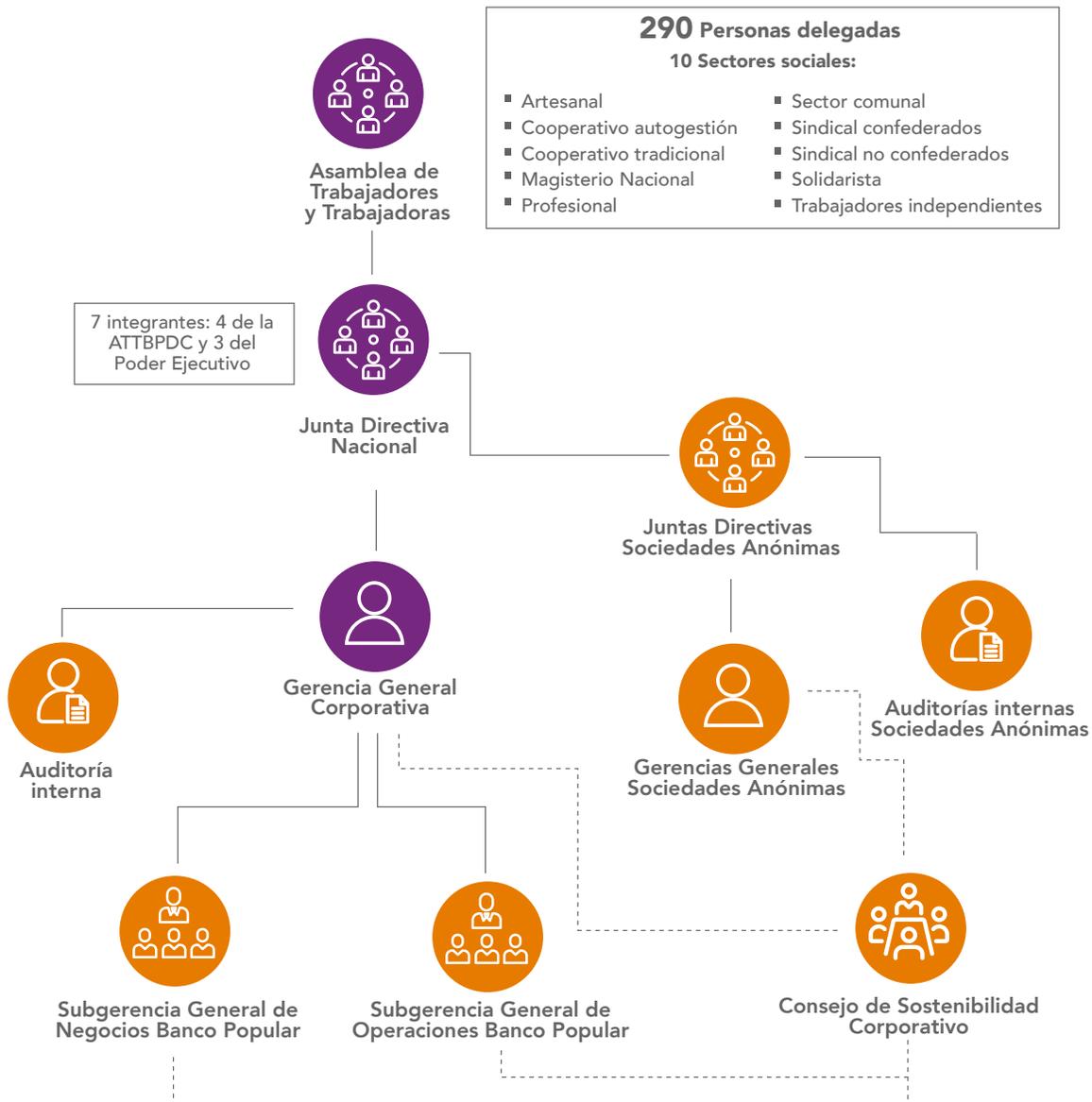
GOBERNANZA Y ÉTICA

INSTITUCIONAL

La Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en sus artículos 1 y 2, establece un régimen de propiedad social y un modelo de gobernanza en el que las personas trabajadoras son copropietarias, ejercen el control de la institución y definen sus pautas y orientaciones estratégicas, dirigidas a cumplir el propósito, la misión y los fines de la creación de nuestra institución.

La gobernanza de la organización está alineada con el respeto, la integridad y la transparencia que, junto a los valores y principios éticos, definen nuestra forma de actuar y de relacionarnos con todos nuestros grupos de interés.

Modelo de gobernanza especial



PAUTAS DE LA ASAMBLEA DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

Las Pautas y Orientaciones Generales constituyen una guía política del quehacer institucional y están basadas en el concepto de sostenibilidad que busca la creación de

valor a largo plazo, fundamentado en el equilibrio entre el desarrollo económico, ambiental y social.

PAUTAS Y ORIENTACIONES GENERALES

- 1. Fortalecimiento Institucional:** Busca garantizar la sostenibilidad financiera del Conglomerado, incidir en el bienestar del personal y fortalecer las iniciativas internas de gestión ambiental.
- 2. Fomento al Desarrollo Nacional:** Busca contribuir en la inclusión financiera de todas las regiones geográficas y de la población trabajadora del país.
- 3. Ejes Transversales:** Estos ejes buscan que toda la gestión del Conglomerado responda a la prevención de la discriminación y al cumplimiento de los derechos humanos, así como a la cultura de innovación, el apoyo de iniciativas de desarrollo local y una sana gobernanza institucional.

PROCESO DE DELEGACIÓN DE AUTORIDAD



Nota: La Junta Directiva Nacional es la Asamblea de Accionistas de las Sociedades Anónimas.

COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

Nuestra Junta Directiva Nacional (JDN) es la responsable de la estrategia institucional y de la estructura de gobierno; su representación es nombrada por cuatro años para el ejercicio de funciones y se puede reelegir.

Conforme lo indica la Ley Orgánica del Banco Popular, no podrán formar parte de la Junta Directiva Nacional:

- a. Los miembros de los supremos poderes, los Directores, Gerentes, Subgerentes y Auditores de las Instituciones Autónomas del Estado.
- b. Los que estén ligados entre sí por parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado inclusive.
- c. Los miembros de las Juntas de Crédito locales.

- d. Los gerentes, personeros y empleados del propio Banco, y las personas que sean deudoras morosas de cualquier institución bancaria, o que hubieren sido declaradas en estado de quiebra o insolvencia.

La distribución de las personas que integran los comités y comisiones se realiza de forma equitativa y de acuerdo con las competencias individuales.

Para el 2019, el plan anual de capacitación de la JDN contempló los temas de sostenibilidad, ética, gobernanza, administración pública, transparencia, riesgos financieros y tecnológicos, Banca de Desarrollo y Social, remuneraciones y cumplimiento normativo. Anualmente, se efectúa un proceso de autoevaluación de la gestión, tanto de la Junta Directiva Nacional como de sus comités y comisiones.

Conformación de la Junta Directiva Nacional Al cierre del 2019

Nombre del Director o Directora propietario(a)	Cargo y sector
Carlos Arias Alvarado	Presidente / Sector profesional
Raúl Espinoza Guido	Vicepresidente / Poder Ejecutivo
Gilberth Díaz Vásquez	Director / Poder Ejecutivo
Óscar Hidalgo Chaves	Director / Sector Cooperativo
Grace Badilla López	Directora / Sector Cooperativo
Margarita Fernández Garita	Directora / Poder Ejecutivo
Marta Villegas Alvarado	Directora / Sector Comunal

En el anexo 1 de este reporte, se detalla la conformación de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.

Conformación de las Juntas Directivas por género

				
Banco Popular	3	43%	4	57%
Popular Pensiones	3	38%	5	63%
Popular SAFI	4	67%	2	33%
Popular Seguros	3	50%	3	50%
Popular Valores	3	50%	3	50%

COMITÉS Y COMISIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

Para fortalecer su labor, la Junta Directiva Nacional se apoya en los comités y comisiones, las cuales están integradas por directores o directoras y tienen como propósito analizar con mayor detalle los proyectos y transformaciones de la institución.

Conformación de Comités corporativos por género

Comité				
Comité Corporativo de Auditoría	3	50%	3	50%
Comité Corporativo de Tecnología de Información	3	33%	6	67%
Comité Corporativo de Remuneraciones	4	80%	1	20%
Comité Corporativo de Riesgo*	4	44%	5	56%
Comité Corporativo de Nominaciones*	3	50%	3	50%

*Durante el II semestre del 2019, varían su alcance convirtiéndose en comités corporativos.



Conformación de órganos de gobernanza: comités y comisiones

	Banco Popular		Popular Pensiones		Popular SAFI		Popular Seguros		Popular Valores		Porcentual	
												
Comité de Cumplimiento	1	4	2	4	3	3	2	2	2	4	37%	63%
Comité de Inversiones			1	5	3	3					33%	67%
Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local	2	1									67%	33%
Comité de Riesgo **			2	4							33%	67%
Comisión de Asuntos Jurídicos	1	4	2	1	1	3					33%	67%
Comisión de Banca Social, Fodemipyme y Banca de Desarrollo Empresarial	2										100%	0%
Comisión de Plan, Presupuesto y Estados Financieros	2		1	2	1	3	1	3	2	1	44%	56%

**Por normativa de la Superintendencia de Pensiones, Popular Pensiones debe mantener su propio Comité de Riesgo.

CONFLICTO DE INTERESES

En el Conglomerado, implementamos lineamientos y procedimientos claros para evitar que se materialicen situaciones de conflictos de interés:

Código de Gobierno Corporativo

Aprobado por la Junta Directiva Nacional y publicado en la página web del Banco Popular. Establece los requisitos y procedimientos para conformar la Junta Directiva del Banco Popular y de sus Sociedades Anónimas.

Código de Conducta

Establece la normativa para la actuación de los funcionarios y funcionarias del Conglomerado ante situaciones en las que se pueda incurrir en conductas calificadas como conflicto de interés.

Código de Buen Gobierno Corporativo

Define los lineamientos respecto a conflictos de interés con proveedores.



Durante el período 2019,
NO SE PRESENTARON
situaciones relacionadas con
CONFLICTOS DE
INTERÉS.

ANTICORRUPCIÓN

Para prevenir y gestionar de forma oportuna los casos de corrupción, contamos con instancias y mecanismos que promueven una cultura ética en toda la organización.

Programa Corporativo de Gestión de la Ética:

Programa que mide el nivel de madurez de la ética con el Modelo de la Contraloría General de la República, para lo cual contamos con indicadores de gestión.

Comisión Institucional de Prevención de Fraude

En esta comisión, se estudian los informes y el registro de eventos sobre los riesgos de fraude que proporciona la Dirección de Riesgo Corporativo. Adicionalmente, la comisión gestiona y activa el protocolo de administración de crisis en caso de que un evento de fraude se materialice.

Comisión Técnica de Ética y Valores y Comité de Valores

Comité de Valores integrado por la Alta Administración y Comisión Técnica conformada por diferentes dependencias como Riesgo Operativo, Seguridad Bancaria y las Gerencias de las Sociedades Anónimas. Entre sus funciones están la revisión del Código de Conducta del Conglomerado y el cumplimiento del programa anual de gestión de ética.



LOGROS AÑO 2019:

ACTUALIZACIÓN del Código de Conducta

CAPACITACIÓN A TODA LA POBLACIÓN LABORAL

en la Ley 8204, Ética, Riesgo General, Riesgo de Fraude

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

El Banco Popular cuenta con áreas especializadas para diferentes tipos de denuncias:

- Acoso y problemas de clima laboral: Dirección de Capital Humano.
- Servicio al cliente: Contraloría de Servicios.
- Actos irregulares, debilidades de control, fraudes y otros: Auditoría Interna.
- Actos dolosos: Seguridad.

AVANCES EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

La Gestión de Riesgos en el Conglomerado es un eje transversal a cada uno de los procesos que se realizan. Una de nuestras prioridades es potenciar una cultura organizativa de gestión del riesgo a través de prácticas, procedimientos y metodologías que nos permitan mantener una adecuada evaluación, administración y valoración de los riesgos en los diferentes campos involucrados.

Para ello, la Junta Directiva Nacional establece el perfil de riesgo aceptable de la entidad, el cual es revisado, al menos una vez al año; adicionalmente, aprueba y mantiene la estrategia de gestión de riesgo, las políticas y reglamentos en concordancia con las pautas institucionales y el plan estratégico. Por su parte, la Junta Directiva promueve la difusión y desarrollo de una cultura de riesgo, formula la Declaración de Apetito de Riesgo, define las responsabilidades sobre la gestión y control de riesgos y aprueba el plan de trabajo de la Dirección Corporativa de Riesgos, la cual incluye metodologías para identificar, valorar y mitigar los riesgos relevantes.

La Junta Directiva Nacional y las Juntas Directivas de cada Sociedad Anónima cuentan con el apoyo del Comité Corporativo de Riesgos, que establecimos a finales del

2019. Antes existía un comité de riesgos específico para cada una de las Unidades Estratégicas de Negocios. El Comité Corporativo gestiona los riesgos corporativos, así como los específicos de cada una de las industrias en las que se opera, excepto en Popular Pensiones, el cual por normativa, tiene un comité específico.

El Comité Corporativo de Riesgos tiene los siguientes objetivos fundamentales:

- Asesorar a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, en lo relacionado a las políticas de gestión de riesgos, la capacidad y el apetito de riesgo de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, cuando corresponda.
- Supervisar la ejecución de la Declaración de Apetito de Riesgo por parte de la Gerencia General Corporativa. Para cada perfil, se definieron los valores de Apetito, tolerancia y capacidad.
- La presentación de informes sobre el estado de la Cultura de Riesgo de la entidad y la interacción y supervisión con el director de riesgos.

Declaratoria de Apetito de Riesgo

La política de gestión de los riesgos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal es mantenerse en un perfil de riesgo "medio-bajo" a través de una gestión prudente de las principales líneas de negocio que el Conglomerado posee, con el objetivo de mantener una participación de mercado que permita la sostenibilidad desde la óptica de riesgo-rentabilidad.

LOGROS DEL AÑO 2019:

- **Construcción del Modelo de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**
- **Se inició la automatización del Modelo de Scoring para los riesgos socioambientales con el fin de implementar el plan piloto. Se espera concluirlo en el 2021.**

Tanto en el Banco como en las Sociedades Anónimas, debemos cumplir con disposiciones normativas, tanto de carácter general como específicas. En el caso de estas últimas, nos referimos a las normas dictadas por cada una de las superintendencias que regulan la industria en que operan las sociedades.

Para garantizar el marco de gobernanza de los riesgos, la Junta Directiva Nacional aprueba normas generales y cada Junta Directiva de la Sociedad Anónima, con base en la supervisión específica, establece normas particulares. Dentro de esas normas, se encuentran:

- a. Manual de Administración Integral de Riesgos.
- b. Manual de Políticas.
- c. Lineamientos Generales para la Gestión de Riesgo en el CFBPDC.
- d. Manual de Riesgo del CFBPDC.
- e. Política de Gestión Integral del Riesgo del CFBPDC.
- f. Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI).
- g. Distribución de productos de acuerdo al Perfil de Riesgo.
- h. Política de Buenas Prácticas y Conflicto de Interés.
- i. Popular Pensiones cuenta con diversas políticas para prevenir el riesgo ambiental (revisadas y actualizadas a finales del 2019).
- j. Reglamento de Riesgos.
- k. Reglamento de Tablas de Mortalidad.
- l. Reglamento de Gestión de Activos.
- m. Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

La Contraloría General de la República fiscaliza las Unidades Estratégicas de Negocios del Conglomerado, y lo hace con herramientas como el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional y el Índice de Gestión Institucional.



INFORMACIÓN TRANSPARENTE Y VERAZ PARA NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

En el Conglomerado, mantenemos nuestro compromiso de proporcionar información veraz, de forma transparente, para que nuestros públicos de interés puedan tomar decisiones beneficiosas según sus necesidades. Para ello, suministramos información a través de documentos legales, folletos explicativos y la página web, tanto sobre las condiciones de nuestros productos y servicios como de las campañas de comunicación, el tipo de cambio, las tasas de interés activas y otras informaciones fundamentales.

En este mismo marco, establecimos procedimientos y controles internos para garantizar que las acciones de mercadeo y comunicación se adecúen a las normas internas y externas que le son aplicables. Además, somos rigurosos en la contratación de las agencias de publicidad que desarrollan nuestras campañas publicitarias, por ello nos aseguramos que la agencia, cuente con una política de publicidad y mercadeo, la cual garantice la no utilización de textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos relacionados con género, religión, raza, discapacidad, relaciones personales, orientación sexual y otros.



La institución no registra incidentes por incumplimientos de la normativa relacionada con las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción y patrocinios, tampoco se presentaron denuncias por concepto de publicidad engañosa o temas relacionados con la divulgación y comunicación.

No se reportan casos contra la violación de la privacidad del cliente o pérdida de datos.

En el 2019, en el Banco Popular tramitamos la resolución ODPS-RHN-MCHR-002-2019, referente a la oficina de la Fortuna de San Carlos, donde el Ministerio de Salud encontró una deficiencia por incumplir con lo establecido en la Ley 9028, respecto a las dimensiones mínimas de la rotulación. Procedimos a cancelar la multa y elaborar la rotulación solicitada.



VALORAMOS LA
SOSTENIBILIDAD

VALORAMOS LA SOSTENIBILIDAD

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, integramos la sostenibilidad como parte de nuestro quehacer institucional, para buscar el equilibrio entre la dimensión social, la ambiental y la económica, que nos permita seguir creciendo como una sólida institución financiera, al mismo tiempo que contribuimos al desarrollo del país, de las personas trabajadoras y la protección del medio ambiente.

Este enfoque de sostenibilidad parte desde la orientación política de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y la gestionamos mediante el Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC), instancia de alto nivel responsable de la gobernanza de los temas de sostenibilidad en el Conglomerado.

Durante el período 2019, modificamos la normativa interna que regula el funcionamiento del COSC; a partir de este cambio, está conformado por la persona titular de las siguientes dependencias:

1. Gerencia General Corporativa
2. Gerentes Generales de las Sociedades Anónimas
3. Subgerencia General de Negocios
4. Subgerencia General de Operaciones
5. Dirección General Corporativa

Como herramienta fundamental para orientar la gestión de la sostenibilidad, en el Conglomerado desarrollamos un ejercicio de Análisis de Materialidad en año 2017, mediante el cual definimos las prioridades estratégicas y los asuntos materiales por gestionar. Con base en estos asuntos materiales, cada año se plantean compromisos que se integran en nuestro plan de trabajo.

A partir del ejercicio de materialidad y de los compromisos, se definieron también los contenidos de este reporte, mediante el cual rendimos cuentas sobre nuestro desempeño en lo establecido para cada uno de los temas prioritarios.

Al cierre del 2019, actualizamos la materialidad con el propósito de analizar cambios en la relevancia de los temas materiales, así como para identificar nuevas tendencias y expectativas de los públicos de interés que deban incorporarse en el enfoque estratégico del Conglomerado. El resultado se encuentra en proceso de validación ante las diferentes instancias de la institución.



Listado de temas materiales del CFBPDC

Dimensión	Temas generales	#	Temas materiales	
Ambiental	Gestión ambiental interna	1	Vertidos y residuos sólidos	
		2	Materiales	
		3	Consumo de energía	
	Gestión ambiental de negocios	4	Consumo de agua	
		5	Consumo de combustibles fósiles	
		6	Gestión de la carbono neutralidad	
		8	Impactos ambientales en los financiamientos e inversiones	
		9	Productos verdes (beneficios para proyectos e iniciativas con características ambientales)	
Económica	Gestión sostenible	11	Gestión sistemática del riesgo	
		12	Ética, transparencia y anticorrupción	
		13	Competencia justa	
		14	Compras públicas sostenibles	
		15	Promover la RS en la cadena de valor	
		16	Integración de factores de riesgo económico, social y de gobernanza en el análisis de créditos	
	Gestión del riesgo	17	Prácticas justas de mercadeo y ventas	
		18	Satisfacción de la clientela	
		19	Protección y privacidad de los datos de las personas consumidoras	
		23	Información completa para la toma de decisiones de los consumidores de los productos y servicios financieros	
		24	Crecimiento sostenido del desempeño financiero del CFBPDC	
		Gestión de negocios y clientes	25	Fomento de la Economía Social Solidaria, sectores productivos y la clase trabajadora
			26	Gestión eficiente por procesos, calidad, innovación y mejora continua
			27	Gestión de la tecnología
			28	Sinergia de negocios del conglomerado
				35
		41	Financiamiento y apoyo de pymes y organizaciones de la economía social solidaria	
Social	Gestión social de negocios	20	Inclusión financiera de poblaciones vulnerables	
		21	Educación financiera	
		22	Cobertura geográfica de servicios bancarios en territorios vulnerables y de poca población	
	Bienestar social hacia clientes y comunidad	30	Condiciones laborales	
		32	Salud y seguridad ocupacional	
		33	Desarrollo y formación del capital humano	
		36	Diálogo social con los propietarios del CFBP representados o no en la Asamblea de Trabajadores	
	Gestión del capital humano	37	Participación en el desarrollo de las comunidades de influencia	
		39	Generación indirecta de empleo y trabajo decente vinculado con la Economía Social Solidaria	
		40	Desarrollo y acceso a la tecnología	
		42	Promoción de la salud	
		43	Inversión social y desarrollo local	

COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD PARA EL PERÍODO 2019

Como un ejercicio de rendición de cuentas, presentamos un resumen de nuestros compromisos de sostenibilidad para el 2019 y su grado de cumplimiento. A lo largo de este informe, ofrecemos mayor información sobre los

logros en cada una de las dimensiones y el resultado de los indicadores establecidos para medir su cumplimiento.

Compromisos de sostenibilidad

Dimensión	Temas generales	Compromiso 2019	Compromiso 2020	
Ambiental	Gestión ambiental	Definir un Plan de Valor Ambiental del CFBPDC	●	
		Ejecutar el Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)	●	Obtener galardón de Bandera Azul Ecológica en sedes inscritas
		Cumplir con el Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAII)	●	Obtener nota de excelencia en el Plan de Gestión Ambiental Institucional
		Mantener la certificación de Carbono Neutralidad en Popular Valores y Popular Pensiones	●	Actualizar el portafolio de productos estructurados según los ejes de acción del Plan Nacional de Descarbonización
Económica	Gestión sostenible	Actualizar la reglamentación interna del Consejo de Sostenibilidad del CFBPDC	●	Impulsar la gestión de riesgos ASG en la gestión del CFBPDC
		Sensibilizar a la Alta Dirección y Alta Gerencia en Sostenibilidad	●	Efectuar ejercicio de consulta a las partes interesadas
	Actualizar el ejercicio de materialidad	●	Aprobación de temas materiales del Conglomerado	
	Portafolio sostenible de negocios	Implementar 8 productos nuevos/ adaptados a las poblaciones definidas en el Plan Estratégico del Conglomerado	●	Colocación de productos alineados al Plan Nacional de Descarbonización por un total de €4.000 millones
Social	Gestión capital humano	Cumplir con el Plan de Bienestar del Personal	●	Diseñar el proceso de Gestión de Cambio
		Definir y aprobar un Plan de Valor Social del CFBPDC	●	Cumplir con el 100% del las acciones del Plan de Gestión de Cambio y Recurso Humano
		Impulsar acciones de voluntariado en el CFBPDC asociado a temas de sostenibilidad	●	
	Sociedad	Definir una estrategia bancaria que permita integrar a las comunidades	●	Cumplir con el 100% de las acciones del plan de trabajo del Programa de Banca de Integración Comunitaria
		Gestionar actividades mercadológicas y de comunicación que contribuyan en materia de adulto mayor, discapacidad, equidad de género y derechos humanos	●	Implementar las acciones del Plan de Valor Social
		Cumplir con el Plan de Educación Financiera del CFBPDC	●	Reformular el Programa de Educación Financiera del CFBPDC

ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) están conformados por 17 retos mundiales que deben concretarse en el 2030 para erradicar la pobreza, proteger el planeta y promover el bienestar de todas las personas,

según el acuerdo mundial de las Naciones Unidas. Como Conglomerado, nos sumamos al esfuerzo de aportar a los ODS, priorizando nuestra contribución a los objetivos 5, 8 y 13:



Adicionalmente, identificamos otros ODS en los que, por el alcance y la naturaleza de nuestras operaciones, contribuimos mediante nuestros productos, servicios y programas:

Contribución del Conglomerado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS	Meta del ODS	Contribución del CFBPDC
	1,4	El enfoque social de la oferta de productos y servicios brinda diferentes opciones de inclusión financiera para poblaciones vulnerables.
	4,7	Se está trabajando en un convenio con el Ministerio de Educación Pública para ofrecer educación financiera a la niñez y adolescencia, como parte del programa de educación para la ciudadanía.
	5,5	Impulso de la empresariedad en las mujeres con el programa BP Empresarias y el fomento de los emprendimientos asociativos. Promover la participación de la mujer en los puestos de toma de decisión de la entidad.
	6,1	Apoyo a las Asociaciones Administradoras de los Acueductos Rurales (ASADAS) y promoción de su eficiencia. Protección de los terrenos donde se ubican las nacientes por medio de instrumentos financieros adaptados, así como el trabajo de voluntariado con personal de la entidad.
	7,1	Financiamiento y cobertura de seguros a generadores de energía y cooperativas de electrificación para modernizar la infraestructura eléctrica. Productos financieros dirigidos a personas y empresas para tener acceso a energía limpia.

ODS	Meta del ODS	Contribución del CFBPDC
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	8,3	<p>Financiamiento y cobertura de seguros para las micro, pequeñas y medianas empresas, lo cual constituye un estímulo para que dichas unidades económicas contribuyan a mejorar el empleo.</p> <p>Cobertura de desempleo colectiva para hacer frente a compromisos de crédito.</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	9,1	<p>La Banca Corporativa apoya decididamente soluciones de infraestructura que beneficien la calidad de vida, como el caso del financiamiento a la institucionalidad pública y del sector de economía social.</p>
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	11,1 11,2 11,7	<p>Impulso de proyectos habitacionales, dirigidos a poblaciones vulnerables, en alianza con otras organizaciones del sector vivienda.</p> <p>Como parte de la oferta de negocios, se facilitan recursos para que las municipalidades y organizaciones de la Economía Social Solidaria inviertan en infraestructura pública que genere bienestar.</p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	12,5 12,7	<p>En cumplimiento de los diferentes Planes de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) y el Programa Bandera Azul Ecológica en la categoría cambio climático, se impulsa la disminución de la huella ambiental.</p> <p>En contratación administrativa, se han incorporado criterios de sostenibilidad a las compras públicas.</p>
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	13,2 13,3	<p>Sensibilización al personal sobre el cambio climático.</p> <p>Certificación Carbono Neutralidad para Popular Valores y Popular Pensiones.</p>
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	17,17	<p>El Conglomerado forma parte de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED), el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social (CCNRŚ) y el Consejo Asesor de Responsabilidad Social (CARS), este último impulsa la Política Nacional de Responsabilidad Social.</p> <p>Formalización de diferentes convenios con entidades públicas para promover el bienestar de la población, como es el caso del Ministerio de Educación Pública y la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad.</p>

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La visión de sostenibilidad del Conglomerado se basa en el respeto a los intereses y expectativas de los grupos de interés; su identificación y priorización son el punto de partida para establecer relaciones de largo plazo y beneficio

mutuo, por este motivo, el Consejo de Sostenibilidad Corporativo realizó un ejercicio participativo para construir el mapa de partes interesadas de la institución.



MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO Y CONSULTA CON LAS PARTES INTERESADAS:

Estar en contacto permanente con nuestros públicos de interés es fundamental para la sostenibilidad del Conglomerado, ya que mediante los mecanismos establecidos recibimos retroalimentación oportuna que nos permite tomar las acciones necesarias para mejorar.

La realización del estudio de necesidades y expectativas de los grupos de interés, efectuado en el año 2015, constituye un insumo informativo primordial para elaborar los ejercicios de nuestra planificación estratégica, que complementamos con otros estudios particulares para ciertos grupos de interés, particularmente la clientela.

En el Conglomerado, desarrollamos actividades de diálogo con los diferentes grupos de interés a través de múltiples instrumentos como foros, desayunos empresariales, espacios formativos, sesiones de trabajo, encuestas, buzones de sugerencias, interacciones en redes sociales, y de las acciones de consulta con los sectores sociales representados en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Durante el 2019, implementamos diversos mecanismos para medir la percepción de los diferentes públicos de interés en el Conglomerado.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN:

Estudio para conocer la satisfacción de los diferentes segmentos de la clientela.



Indicador de satisfacción promedio por segmentos:

Segmentos	Índice	Periodo de evaluación
Banca de Personas	89,24	Set-19
Banca Empresarial	87,26	Set-19
Banca Corporativa	84,44	Jun-19
Banca Social	92,22	Jun-19
BP Global	92,30	Set-19
Canales (App, Web, ATH, RTS)	84,94	Set-19
Promedio general	88,40	

RESULTADOS DE LAS SOCIEDADES:

93%
POPULAR PENSIONES

POPULAR SAFI:
Durante el período
2019 no se efectuó
esa medición

92%
POPULAR SEGUROS

94%
POPULAR VALORES

Indicador de satisfacción promedio por grupos de edad y sexo

19 a 54	99,98
55 a 64	89,92
65+	89,94



88,25



90,31

Indicador de satisfacción de grupos vulnerables

El ejercicio de evaluación del 2019 no tenía el alcance a grupos vulnerables en su definición; sin embargo, se obtuvo el indicador de Satisfacción de la Población con Discapacidad: 89,03.

Indicador de satisfacción de organizaciones sociales

Debido a la segmentación utilizada para el estudio, no se cuenta con un indicador exclusivo para organizaciones sociales. Los clientes de estas organizaciones forman parte de los segmentos de Banca Empresarial, Fodemipyme (Banca Social) y Corporativo, donde se encuentran inmersos: Cooperativas, Asociaciones y Empresa Privada.

INTERACCIONES EN LAS REDES SOCIALES

Las redes sociales brindan la oportunidad de comunicarse de forma ágil y directa con los públicos de interés. Por medio de nuestros perfiles en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, en el Conglomerado interactuamos constantemente con los usuarios, brindándoles información oportuna y recopilando sus inquietudes y comentarios.

Redes sociales 2019

				
Seguidores	238.786	9.540	17.540	2.696
Nuevos seguidores	9.196	3.335	591	1.300
Interacciones	711.813	9.100	NA	NA
Alcance	19.9402.040	161.000	NA	5.309.372
Impresiones	195.708.351	209.500	2.314.700	1.031.161

ESTUDIOS A LA CLIENTELA

- Realizamos dos estudios sobre el nivel de recordación de los clientes con la metodología Net Promoter Score (NPS), esto para analizar en la Banca de Personas y Banca Empresarial una serie de variables sobre la satisfacción de la clientela y aspectos de mejora de los servicios. Para este período, efectuamos un total de 3.600 contactos, incluyendo el programa BP Global, dirigido a la clientela con mayor nivel adquisitivo en los que evaluamos los diferentes canales de atención como página web, cajeros automáticos, cajas de autoservicio y aplicación móvil en todo el país.
- Se efectuaron un total de 308 entrevistas en Banca de Personas para evaluar e identificar aspectos de mejora de los servicios.
- Elaboramos un estudio para medir el conocimiento, uso y actitudes de la clientela en la industria de las tarjetas de débito, consultando a un total de 1.295 personas de la Gran Área Metropolitana (GAM).
- Implementamos un estudio de puntos de venta para diagnosticar oportunidades de negocios en los canales tradicionales en el país, de acuerdo con características como el nivel de escolaridad, conectividad a servicios digitales, entre otros.



ENCUESTA DE AMBIENTE LABORAL

En el 2019, aplicamos a 4.200 personas la encuesta de cultura organizacional, que abarcó todo el Conglomerado. Como resultado, identificamos 4 brechas: innovación, orientación al cliente, eficiencia operativa y calidad.

GESTIONES PRESENTADAS POR LA CLIENTELA

A través de los diferentes canales de atención, la clientela nos expresa sus quejas, inquietudes y felicitaciones, las cuales se registran y analizan para ser tramitadas y utilizadas como insumo en los procesos de mejora continua.

Gestiones presentadas en el 2019

Origen de la queja	Cantidad
Atención al cliente	1.260
Normativa interna disposiciones ADM	728
Tarjetas	528
Normativa externa	192
Web transaccional	102
Felicitación	76
Sistemas	67
Seguridad	56
Consultas	55
Cajeros automáticos	55
Otros	53
Infraestructura	22
Sugerencias	9
Total	3.203





DIMENSIÓN
SOCIAL

LO QUE NOS DISTINGUE COMO EMPRESA ES EL TALENTO DE NUESTRA GENTE

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, decidimos ser una entidad financiera de alto desempeño que fomente el bienestar económico-financiero, social y ambiental de sus clientes y de la población en general. Atraer y mantener el

talento adecuado es el factor clave para cumplir este compromiso; para lograrlo, invertimos recursos dirigidos a crear entornos laborales donde nuestros trabajadores y trabajadoras puedan crecer y desarrollarse.

Nuestra gente

4.358

Trabajadores y trabajadoras



2.355
54%
mujeres



2.003
46%
hombres



84.37%
tiene contrato permanente

126 nuevas contrataciones

87 salidas de personal



Personal del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Empresa	Género				Total
					
Banco Popular	2.080	54%	1.791	46%	3.871
Popular Pensiones	167	60%	110	40%	277
Popular SAFI	25	51%	24	49%	49
Popular Seguros	55	60%	36	40%	91
Popular Valores	28	40%	42	60%	70
TOTAL	2.355	54%	2.003	46%	4.358

Nuevas contrataciones y salidas de personal

Empresa	Nuevas contrataciones	Salidas de personal
Banco Popular*	99	33
Popular Pensiones**	17	37
Popular SAFI	2	4
Popular Seguros	6	12
Popular Valores	2	1

* El Banco Popular emplea al 89% de la población total del Conglomerado.

** Popular Pensiones reportó una cantidad significativa de salidas de personal. Esta situación es atípica; obedeció a cambios en la estructura organizativa.



Participación por género según nivel de responsabilidad

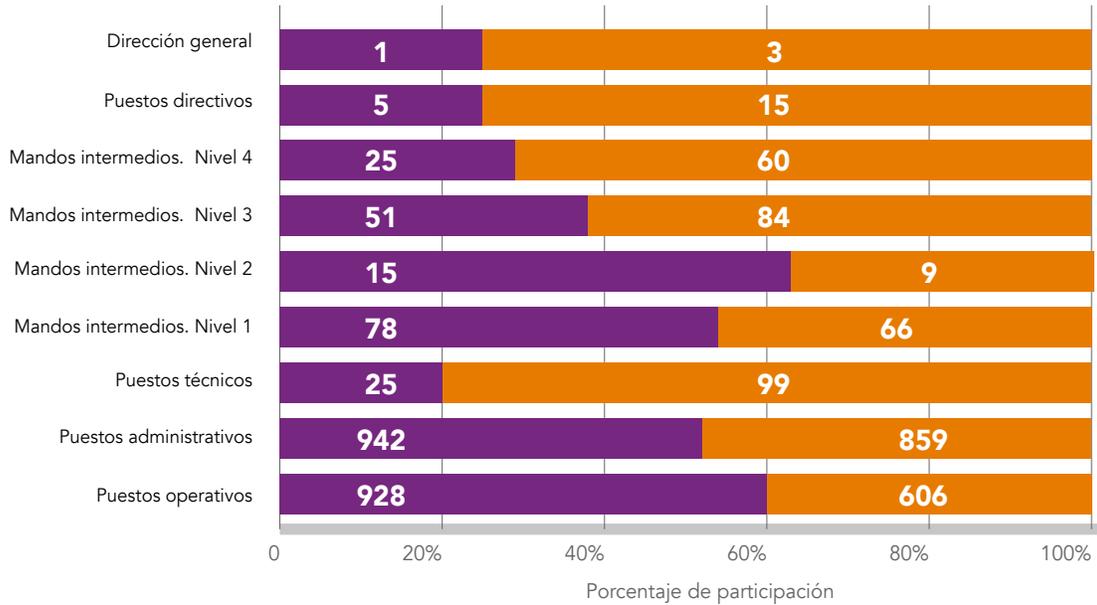
Año 2019



Mujeres



Hombres



Sociedades Anónimas Participación por género según nivel de responsabilidad

Nivel de responsabilidad	Popular Pensiones		Popular SAFI		Popular Seguros		Popular Valores		TOTAL	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerencia	0	1	1	2	2	4	2	2	33%	67%
Direcciones	2	3	0	0					40%	60%
Jefaturas	15	15	3	5	2	5	4	5	45%	55%
Profesionales			7	9			14	24	39%	61%
Operativos	150	91	12	10	51	27	8	11	61%	39%
Total	167	110	23	26	55	36	28	42	56%	44%

BENEFICIOS PARA NUESTROS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS EN EL CONGLOMERADO

- En el Banco Popular, el 100% del personal (exceptuando la clase gerencial) está amparado por la Convención Colectiva de Trabajo.
- Las personas trabajadoras del Banco Popular tienen libertad de asociación para ser representadas por la organización sindical de su preferencia.
- No existen diferencias entre el personal fijo y el temporal en cuanto a prestaciones.
- Para las trabajadoras y los trabajadores que no cuentan con una plaza en propiedad, garantizamos la estabilidad laboral hasta tanto la plaza que esté ocupando sea objeto de concurso interno.
- Contamos con una comunicación interna abierta, mediante diferentes mecanismos como chats, encuestas, buzones de correo, entre otros.
- Generamos planes orientados a mejorar la calidad de vida del personal, por ejemplo, capacitaciones, promoción interna, empleabilidad y conciliación entre familia y trabajo.
- Sin distinción alguna, en el Banco Popular y sus subsidiarias, contamos con organizaciones como asociaciones solidaristas y cooperativas. Estos organismos dan acceso a beneficios adicionales en temas de salud, recreación, educación y otros.



Unión y cooperación mutua

Organizaciones sociales a las que se pueden asociar nuestros trabajadores y trabajadoras



Asociaciones solidaristas

- Asociación Solidarista de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Afines (ASEBANPO).
- Asociación Solidarista de Empleados Popular Valores (ASEPVAL).
- Asociación Solidarista de Empleados Popular Pensiones S. A. (ASEPPSA).



Sindicatos

- Sindicato del Banco Popular (SIBANPO).
- Sindicato SIPEBP.
- UNPROBANPO.
- Sindicato SIOPECO.



Cooperativa

- Cooperativa COOPEBANPO.

PERMISO PARENTAL



Todos los trabajadores del Conglomerado cuentan con licencia de paternidad de 3 a 5 días, con goce de salario, por nacimiento de hijo o hija o por adopción.

FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

En el Conglomerado, actuamos de forma permanente en la prevención de riesgos laborales para mejorar las condiciones de trabajo y de salud de nuestro personal. Complementamos este aspecto con el servicio de atención médica —campañas de salud y vacunación, y consultorios médicos propios o subcontratados— para nuestros trabajadores y trabajadoras a nivel nacional. Paralelamente, fortalecemos los programas de medicina preventiva con actividades de promoción del deporte y de estilos de vida saludable por medio de convenios por servicios médicos privados a precios accesibles.

Las funcionarias que estuvieron en período de lactancia contaron con salas acondicionadas para extraer su leche de forma adecuada e higiénica.



Durante el 2019, con campañas de sensibilización dirigidas a todo el personal del Conglomerado, abordamos temas relacionados con enfermedades cardiovasculares, sobrepeso y obesidad, cáncer de seno y cérvix, salud sexual reproductiva, así como adicciones y alcoholismo. Realizamos también campañas de vacunación contra la influenza, y para las familias de nuestro personal facilitamos la vacuna a precios por debajo de la oferta del mercado.

Seguridad ocupacional

Conscientes de que los entornos laborales seguros y saludables son una prioridad y responsabilidad de todo el equipo de trabajo, fomentamos y aplicamos entre nuestros trabajadores y trabajadoras las medidas necesarias para minimizar o evitar los riesgos laborales. Para lograrlo, las comisiones de salud ocupacional y las brigadas cumplen un rol fundamental en la construcción de soluciones en materia de salud y seguridad.

En Popular SAFI y Popular Seguros trabajamos el programa Vive Bien de la Caja Costarricense de Seguro Social, cuyo propósito es modificar el ambiente laboral hacia un entorno altamente productivo, para que las personas se enfoquen en gestionar su estado de bienestar integral.

Durante el 2019, en el Banco Popular, contamos con 77 comisiones locales de salud ocupacional representadas por el 10% del total de la población laboral en todo el país.

En Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Seguros trabajamos con una Comisión de Salud Ocupacional conformada por cuatro miembros de cada una de las instituciones.

Accidentes y enfermedades laborales



	Accidentes	Enfermedades laborales
	131	18
	4	1
	0	0
	4	0
	0	0

TOTAL

139

Accidentes

19

Enfermedades laborales

Banco Popular Detalle de accidentes ocurridos 2019

Detalle	Cantidad de accidentes
Accidentes en trayecto	41
Caída a diferente nivel	1
Caída al mismo nivel	40
Cortadura	2
Golpes	23
Sobreesfuerzo	20
Otros	4

Brigadas de emergencias

Durante el 2019, en el Conglomerado, mantuvimos brigadas de emergencias con el propósito de abordar de forma idónea las posibles situaciones de riesgo, alertas o desastres. Nuestras brigadas están integradas por personal del Conglomerado que cumplió con un proceso que los certifica para esta labor. Este equipo representa un promedio del 10% del total de la población laboral del Banco a nivel nacional.

En el 2019, en el Banco Popular, continuamos el proceso iniciado desde el 2015 para formar, certificar y recertificar al personal brigadista. Capacitamos a la Brigada de Popular Seguros para recibir la certificación en prevención de incidentes, manejo de eventos y logística de atención. La Brigada de Popular Valores recibió entrenamiento en primeros auxilios.



En el 2019, realizamos cuatro ejercicios masivos de simulacros en el 100% de las oficinas del Conglomerado de todo el país, incluyendo el Primer Simulacro Nacional, liderado por la Comisión Nacional de Emergencias de

Costa Rica. Durante estos ejercicios, demostramos la excelente capacidad de respuesta y preparación del personal en temas de seguridad humana y atención de emergencias.



FORTALECEMOS LAS APTITUDES DE NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

Un factor clave en el Conglomerado es el proceso de formación y actualización profesional, que propicia tanto el éxito laboral como el personal.

La División de Cultura y Desarrollo es la encargada de generar y coordinar los programas de capacitación que se implementan para el desarrollo y fortalecimiento de las aptitudes de las trabajadoras y los trabajadores. Para el 2019, en el Conglomerado, se desarrollaron 5 programas para mejorar las aptitudes de nuestro personal. Estos esfuerzos estuvieron focalizados en los temas de competencias, ética, identidad, sostenibilidad y cultura de riesgo.

En la institución tenemos, la posibilidad de participar en planes de sucesión y en programas de entrenamiento en

puestos clave, tanto en oficinas comerciales como en áreas de soporte, lo que nos permite mayores oportunidades de desarrollo en iguales condiciones.

Como programa de apoyo a la transición de jubilación, realizamos una actividad de prejubilación, donde invitamos a 100 personas con una proximidad de 5 años para pensionarse. Abordamos temas de preparación para la prejubilación, finanzas sanas y elaboración de cálculos económicos de pensión. En cuanto a los programas de ayuda a la transición, proporcionados para facilitar el empleo continuado y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido, brindamos capacitación en temas como educación financiera, servicio al cliente y legitimación de capitales.

Acciones para el fortalecimiento de las aptitudes del equipo de trabajo:

- Diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Implementación de las capacitaciones, evaluaciones y cursos desarrollados por la Dirección de Capital Humano, de acuerdo con las particularidades del negocio de cada una de las Sociedades Anónimas y del Banco.
- Programa de evaluación y cierre de brechas por competencias para todo el personal.
- Proceso de inducción y seguimiento a los puestos de trabajo.
- Capacitaciones externas según las necesidades y requerimientos de cada puesto.
- Curso de actualización de productos y servicios.



Formación de nuestra gente



Empresa	Media de horas de capacitación por funcionario
Banco Popular	80
Popular Pensiones	16
Popular Seguros	57
Popular Valores	28



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la evaluación del desempeño es fundamental para el crecimiento integral de las trabajadoras y los trabajadores. Este mecanismo de conocimiento le permite a la institución definir planes de acción para impulsar el potencial de cada persona funcionaria.

Este proceso lo implementamos anualmente. Durante el 2019, en las Sociedades Anónimas, se evaluó el desempeño del 100% del personal; sin embargo, por una situación extraordinaria, no se aplicó en el Banco Popular en este período.

BANCA DE DESARROLLO SOCIAL: NUESTRO COMPROMISO CON PRODUCTOS FINANCIEROS SOLIDARIOS

En el Conglomerado Financiero Banco Popular, estamos comprometidos en asegurar que personas en riesgo de pobreza y exclusión social tengan la posibilidad y los recursos para participar en la vida económica y social del país. Por esta razón, en el Banco Popular, impulsamos la Banca Social, mediante la cual ofrecemos productos financieros solidarios de ahorro y crédito.

En tal contexto y durante este período, continuamos brindando opciones de productos y servicios para el desarrollo de proyectos para mejorar las condiciones de vida de nuestros clientes y clientas en situación de vulnerabilidad.



FONDOS ESPECIALES

Los fondos especiales fueron creados para promover el desarrollo económico y social del país. Su objetivo es financiar proyectos para mejorar la calidad de vida de las personas que no son sujeto de crédito en la banca tradicional. Esto permite la posibilidad de bancarizarlos en un plazo determinado.

Los fondos especiales son:

Fondo Especial de Vivienda:

Orientado a financiar vivienda en condiciones favorables a familias de clase media que no pueden acceder del todo, a un crédito en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Fondo de Aavales para Vivienda:

Orientado a financiar la prima por compra de vivienda a familias de clase media, las cuales acceden a créditos de vivienda en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Fondo Especial de Desarrollo:

Principalmente orientado a financiar proyectos empresariales viables de empresas de economía social en una estrategia de protección de empleo.



FONDOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

Los fondos de vivienda de interés social tienen como objetivo principal facilitar el acceso a vivienda digna a familias de escasos recursos o familias con dificultades para tener acceso al crédito. Esto se logra con el bono familiar de vivienda y créditos de vivienda, los cuales son gestionados con recursos del Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI) por medio del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI). Todo esto en cumplimiento de las políticas, normativas, directrices y reglamentos vigentes y aplicables al Banco Popular y el Banco Hipotecario de la Vivienda.



FONDO PARA EL DESARROLLO DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (FODEMIPYME)

Este fondo fue creado con el objetivo de fomentar y fortalecer el desarrollo y la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas de la economía social, a través del otorgamiento eficiente de aavales, financiamiento de intangibles y servicios de desarrollo empresarial.



PIGNORACIÓN

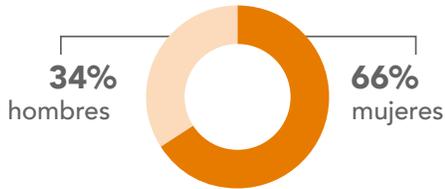
Este producto, exclusivo del Banco Popular, consiste en un crédito cuya garantía son las joyas en oro y diamantes. Este crédito es de aprobación inmediata y se determina según el peso y quilates de las alhajas. El plazo máximo de un crédito es de hasta 8 años. Los préstamos que se realizan son en colones. El monto mínimo es de \$50 y el máximo de \$100.000,00 al tipo de cambio vigente.

INCLUSIÓN MEDIANTE NUESTROS PRODUCTOS

Resultados de Banca Social 2019

Bonos de vivienda por tipos de jefatura familiar

83 bonos formalizados a familias en pobreza y pobreza extrema



Colocación de fondo de avales

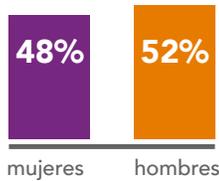
Fondo	Operaciones	Saldo acumulado avalado (en millones de colones)
FODEMIPYME	74	15.116
FINADE	0	801
FIDEIMAS	131	360
Total general	205	16.277

Fondo Especial de Vivienda (FEVI)



Operaciones: 2018 107
2019 219

Monto colocado 2019: **₡9.011 millones**

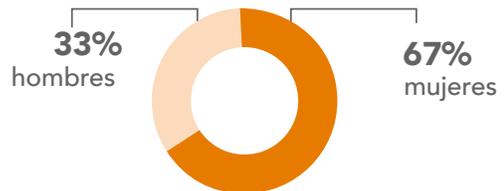


Pignoración



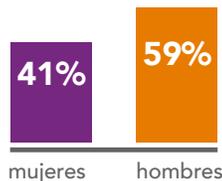
Somos el único Banco que otorga créditos sobre alhajas, con aprobación inmediata, para hacer frente a necesidades primarias de consumo.

4.032 operaciones de crédito colocadas
Monto colocado: **₡2.553 millones**

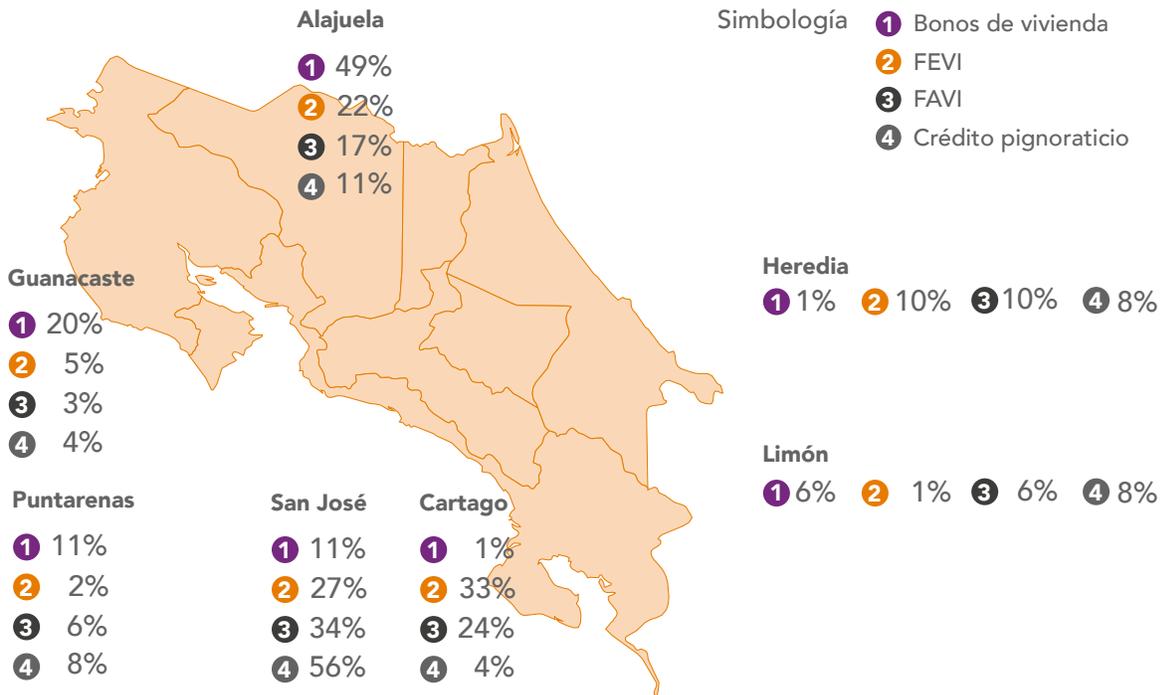


Fondo de Avales de Vivienda (FAVI)

218 operaciones de crédito de vivienda colocadas
Monto avalado 2019: **₡1.359 millones**



Operaciones colocadas por provincia



APOYO A PROYECTOS ESPECÍFICOS

Además de los productos financieros con enfoque social, impulsamos —mediante la Banca Social— proyectos que impactan territorios y poblaciones altamente vulnerables,

especialmente aquellas que se encuentran en condiciones de pobreza o pobreza extrema. En el 2019, apoyamos los siguientes proyectos:

Banca Social Proyectos específicos apoyados

Nombre del proyecto	Valor monetario en millones de colones	Familias	Ubicación
Las Marías	3.100 millones	62	Chilamate, Sarapiquí
Rosas de Pocosol	1.500 millones	30	Santa Rosa, Pocosol
Rosas Río Jiménez	4.100 millones	82	Río Jiménez, Guácimo

BANCA DE INTEGRACIÓN COMUNITARIA

Con el objetivo de impulsar proyectos dirigidos al crecimiento y reactivación económica del Sector Comunal, creamos la Banca de Integración Comunitaria (BIC), la cual se enlaza con las otras tres bancas (Banca de Personas, Banca Empresarial y Corporativa y la Banca Social) para generar acciones concretas que aporten al crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida para las personas trabajadoras y sus familias.

Con esta misma visión, establecimos una alianza con la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO) para dar a conocer, en giras por todo el país, los detalles del Modelo de Banca de Integración

Comunitaria. Este modelo tiene el objetivo de convertirse en el motor financiero de los sectores comunales, a partir del impulso de productos y servicios bancarios para proyectos y encadenamientos productivos que faciliten el crecimiento y la reactivación económica.

A través de estos esfuerzos, continuamos trabajando como el verdadero banco del desarrollo comunal, siguiendo una ruta estratégica que promueve proyectos dirigidos a construir bienestar, a aportar al desarrollo de los territorios, a la generación de empleo y al acceso a servicios bancarios innovadores para las comunidades.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El sobreendeudamiento y la necesidad creciente de información y asesoramiento a la población para tomar decisiones financieras apropiadas, así como el cumplimiento de nuestro objetivo fundacional de brindar protección económica y bienestar a la población, nos motivó a crear el Programa de Educación Financiera (PEF) en conjunto con todas las empresas del Conglomerado. El objetivo del PEF es sensibilizar, educar, y motivar a la población para la toma acertada de decisiones que contribuyan a alcanzar su bienestar y calidad de vida.

El abordaje del Programa de Educación Financiera lo realizamos bajo la siguiente premisa: la educación financiera es fundamental, tanto para el personal del Conglomerado, en su función natural, como para los asesores de una clientela que necesita orientación y acompañamiento. Igualmente, analizamos las necesidades de las personas y desarrollamos un enfoque dirigido a empresas, instituciones y comunidades. Durante el 2019, también llevamos educación financiera a estudiantes y docentes del Ministerio de Educación Pública.

Otras actividades de educación financiera realizadas por las Sociedades Anónimas:

Popular Pensiones

En Popular Pensiones, desarrollamos anualmente un programa de educación financiera para nuestros grupos de interés. Durante el 2019, efectuamos las siguientes acciones:

- Pauta mensual en radio de cápsulas de educación financiera.
- Envío de tres boletines electrónicos mensuales a los afiliados.
- Charlas empresariales.
- Publicaciones en redes sociales.
- Charlas internas de formación financiera para colaboradores.

Popular Seguros

- Atención individualizada en materia de seguros a Organizaciones de la Economía Social Solidaria.
- Programa de salud financiera para colaboradores identificados con niveles de vulnerabilidad socioeconómica, mediante planes familiares individualizados.
- Charla interna de formación financiera dictada por funcionarios certificados para el 100% de los colaboradores.

Popular Valores

- Charla "Financiamiento y apoyo de PYMES y Organizaciones de la Economía Social Solidaria (OESS)", dirigida a PRODECO, COOCIQUE, COOPEANDE y FODEMIPYME.
- Charla "Generación indirecta de empleo y trabajo decente vinculado la Economía Social Solidaria": 21 sesiones.
- Charla a clientes: "Actualidad económica del mercado local e internacional". Se impartieron 26 sesiones, 5 de ellas dirigidas a empresas de la Economía Social Solidaria.

SAFI

- Capacitaciones financieras a empresas inquilinas de sus inmuebles.

**DURANTE EL 2019,
SE IMPACTÓ CON EL
PROGRAMA A**

147
**INSTITUCIONES, ESTO
CORRESPONDE
A MÁS DE
3.500
PERSONAS**

**El programa de Educación
Financiera está enfocado en
3 ámbitos de acción:**



PERSONAL DEL
CONGLOMERADO



CLIENTELA



COMUNIDAD



DÍA A DÍA TRABAJANDO POR EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

En el Conglomerado, el respeto a los derechos humanos es una de nuestras pautas, establecidas por el máximo órgano de la institución: la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras (ATTBPDC). Por tal razón, procuramos que este tema funcione como uno de los ejes transversales de la organización mediante la prevención de la discriminación y el respeto de cada uno de estos derechos.

EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES

En el Conglomerado, fortalecimos nuestro proceso de adquisición de bienes y servicios al incorporar la visión de Responsabilidad Social. Como parte de estas acciones, incluimos criterios sociales y ambientales en todos los pliegos cartelarios, por ejemplo, consultamos a las empresas si cuentan con políticas anticorrupción, contratación de personas con discapacidad y programas de disposición de residuos, entre otros.

- En Popular Pensiones, el 90% de los carteles y consideraciones de compra contemplaron criterios

CASOS DE DISCRIMINACIÓN

El Banco Popular, Popular Pensiones y Popular Valores no registran ningún caso de discriminación en el 2019. En Popular Seguros, se presentaron dos acciones, las cuales fueron abordadas y resueltas durante este mismo período.

sociales. En Popular Seguros, incluimos la valoración de criterios sociales en el 100% de los carteles de contratación; por su parte, en Popular Valores, evaluamos 17 proveedores con criterios sociales.

- Para este período, en el Banco Popular, realizamos 185 procedimientos de contratación administrativa; de estos, el 100% fue sometido a revisión de filtros sobre criterios sociales y ambientales.

INCLUSIÓN

En el Conglomerado, trabajamos el tema de inclusión de poblaciones vulnerables desde hace más de una década. El resultado de este compromiso ha sido la consolidación de una cultura de inclusión cada vez más fuerte.

Contamos con políticas y procedimientos internos que ofrecen oportunidades y productos financieros para personas con discapacidad, personas adultas mayores, jefas de hogar y estudiantes, entre otros.



DESARROLLO DEL MODELO MAPAM

Una de las iniciativas de inclusión es el Modelo de Atención de la Persona Adulta Mayor (MAPAM), que creamos en el año 2012. Somos el primer y único banco del país que cuenta con este modelo de atención. El MAPAM está dirigido a uno de nuestros segmentos prioritarios: la población adulta mayor que asciende a más de 325.000 personas y representan el 38% de la cartera de nuestros clientes.

Mediante el MAPAM, ofrecemos atención especializada y diferenciada a las personas adultas mayores y sus familias durante el día de pago de las pensiones. La atención se ofrece mes a mes en las oficinas comerciales BP Totales, ubicadas en todo el país, gracias al servicio voluntario que brindan principalmente personas pensionadas que laboraron en nuestra institución.

Elementos de MAPAM que se habilitan mes a mes:

1. Apertura de los BP Totales 1 hora antes del horario normal.
2. Habilitación de las plataformas exclusivas para la atención de las personas adultas mayores.
3. Recepción y bienvenida por parte de los Gerentes, Gerentes de Experiencia al Cliente (GEC) y de las personas Guías Especializadas.
4. Servicio de refrigerio a la clientela adulta mayor.
5. Habilitación de alianzas comerciales con productos diferenciados para las personas adultas mayores.
6. Capacitación al personal y al equipo de guías especializados en materia de gerontología y servicio a la persona adulta mayor.
7. Promoción de la Línea de financiamiento de reparación, ampliación y mejora de la vivienda, así como la Línea de financiamiento de gastos médicos.
8. Habilitación de ruedas de negocios para conocer a las personas adultas mayores y ofrecer los servicios del Conglomerado.



24
PERSONAS
VOLUNTARIAS
 exfuncionarias del Banco Popular, forman el equipo de Guías Especializados de MAPAM.

Para el año 2019, realizamos la actividad oficial del MAPAM en Nicoya, Guanacaste, aprovechando que este lugar es una de las seis zonas azules del mundo (término utilizado para zonas geográficas que concentran poblaciones con alta longevidad superior a los noventa años de edad).





PRODUCTOS PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA

En el 2019, mediante la Dirección de Banca de Personas, hicimos importantes esfuerzos para posicionar las cuentas de ahorro Kids y O2, dirigidas a la niñez y a la adolescencia en escuelas y colegios. Algunos de los insumos que fortalecen estos productos son:

- Videos educativos de los productos Kids y O2.
- En las zonas Kids de las oficinas, trabajamos con dibujos para colorear relacionados con el ahorro e imágenes de los personajes del Banco Popular para estos segmentos.
- Colocación de tarjetas de ahorro durante charlas en centros educativos.
- Celebración del Día Mundial del Ahorro.

FIRME COMPROMISO CON EL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El respeto de los derechos de las personas con discapacidad es un compromiso que surge hace más de quince años en el Conglomerado. Desde entonces, nos distinguimos por ser pioneros en el desarrollo de instrumentos y dispositivos de acceso, los cuales permiten la participación plena y autónoma de las personas con discapacidad en la sociedad.

En el año 2005, fuimos la primera institución que contó con cajeros automáticos con audio y, posteriormente, les incorporamos el lenguaje Braille.

En el 2012, fuimos el primer banco en Latinoamérica en tener tarjetas de débito y crédito con las siglas en Braille.

Banco Popular y el Índice de Gestión en Accesibilidad y Discapacidad (IGEDA)

En el 2019, en el Banco Popular, aplicamos la herramienta virtual de autoevaluación Índice de Gestión en Accesibilidad y Discapacidad (IGEDA), del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS). El IGEDA permite a las instituciones, ministerios y

municipalidades informar sobre el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Con este instrumento, se valoran cuatro categorías: entorno inclusivo, servicios accesibles, fortalecimiento institucional y promoción de derechos.



El Banco Popular obtuvo el segundo lugar a nivel nacional en la medición del IGEDA, entre el grupo de 14 instituciones financieras.

Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)

Para que el compromiso con el respeto de los derechos de las personas con discapacidad se fortalezca y se mantenga en evolución, en el Conglomerado, contamos con la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), cuya función es formular estrategias y planes para abordar el tema de accesibilidad y discapacidad a nivel conglomeral. Esta comisión está integrada por:

- Subgerencia General de Negocios.
- Dirección de Gestión-Responsabilidad Social Corporativa.
- Dirección de Capital Humano.
- Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados.
- División de Gestión de Experiencia al Cliente.
- Un representante de cada una de las Sociedades Anónimas.
- Una persona con discapacidad.

Accesos físicos



100 edificios del Banco Popular, BP

Totales, agencias y ventanillas de servicios, disponen de instalaciones con los accesos libres de obstáculos, adecuada señalización, servicios sanitarios rotulados y con los espacios necesarios para que puedan ser utilizados por todas las personas, independientemente de sus características físicas.



265 cajeros automáticos con audio.

167 cajeros automáticos y kioscos de servicios con escritura braille.



100% de cumplimiento en el cronograma

para el cambio de lenguaje de programación de los apps Banca Móvil, BP Promociones y BP Venta de Bienes. A partir de 2019, todas nuestras aplicaciones utilizan IONIC, el lector de pantalla más amigable con la población con discapacidad visual y el más usado en el mercado.



VOLUNTARIADO

En el Conglomerado, somos conscientes del valor del impacto del voluntariado. Por este motivo, promovemos el desarrollo y la participación de nuestros trabajadores y trabajadoras en proyectos ambientales y sociales.

En el marco del convenio de cooperación entre el Conglomerado y el Ministerio de Educación Pública, desarrollamos actividades de voluntariado en temas ambientales y de educación financiera en el período 2019. Concretamente, hicimos actividades en las escuelas: 26 de febrero de 1886, Alberto Paniagua y San Francisco, de Peñas Blancas; Colegio Técnico Profesional (CTP) de

Esparza; Colegio Técnico Profesional (CTP) de Limón; y Colegio Técnico Profesional (CTP) Ambientalista Isaías Retana.

En estos centros educativos, desarrollamos las siguientes actividades:

- Taller de reciclaje en cada centro educativo.
- Entrega de estaciones de reciclaje.
- En algunos de estos centros educativos, se realizó una siembra de árboles, construcción de un invernadero y un jardín vertical.

Resultados obtenidos



Otras acciones de voluntariado:

- Participación del personal de Popular Seguros y Popular SAFI en la campaña de donación de sangre.
- Siembra de árboles por parte del personal de Popular Seguros.
- Involucramiento de Popular SAFI en la iniciativa de promoción de prácticas ambientales sostenibles, como el reciclaje y el desecho de basura, en el edificio donde opera esta sociedad.
- Actividades de sensibilización y capacitación ambiental por parte de Popular Pensiones, dirigidas a la Escuela Higuito, a Volcafé y al Ministerio de Obras Públicas y Transportes.



940 horas
de voluntariado en el 2019





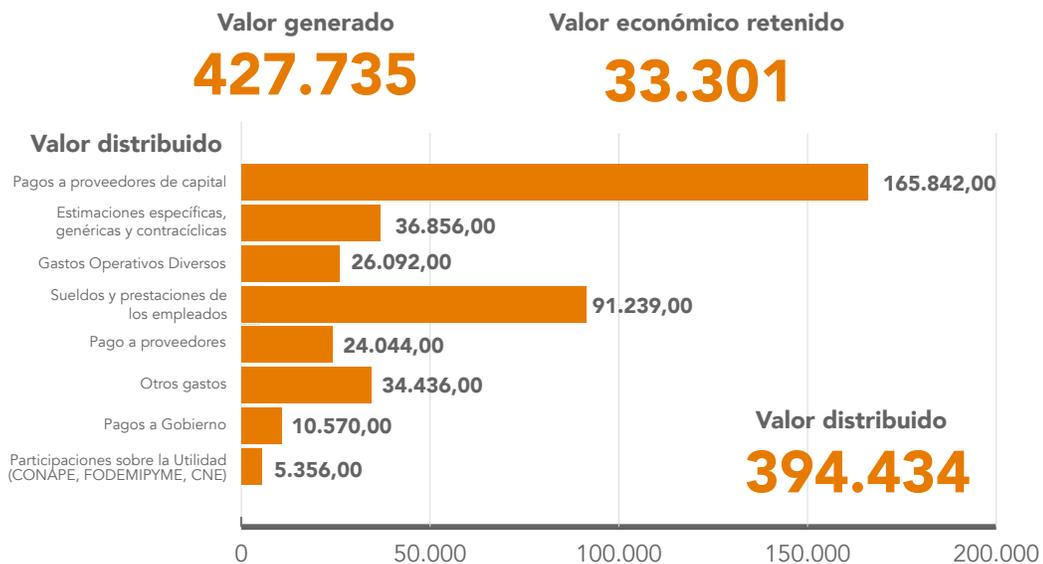
DIMENSIÓN
ECONÓMICA

GENERAMOS Y DISTRIBUIMOS VALOR

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal contribuimos a la economía del país mediante la distribución de valor a nuestros diferentes públicos de interés, a través de los salarios y prestaciones a nuestros trabajadores y trabajadoras, de pagos a proveedores de capital, adquisiciones de bienes y servicios, de pagos a gobierno y de las participaciones sobre la utilidad.

En el año 2019, distribuimos €394.434 millones, un 0,85% más que el año anterior. Como entidad financiera, nuestro principal componente dentro del valor económico distribuido es el pago a proveedores de capital. Esta acción se traduce como la retribución económica para las personas y empresas que aportan los ahorros e inversiones necesarias para el proceso de intermediación financiera.

Valor económico generado, distribuido y retenido 2019 (en millones de colones)



Respecto al 2018

El valor económico generado creció un **3,69%**

Incremento en los ingresos financieros de un **2,30%**

El valor económico distribuido creció **0,85%**

TRADUCIMOS EL CRECIMIENTO FINANCIERO EN BIENESTAR

Un elemento que nos hace únicos como Conglomerado es la posibilidad que nos brinda la ley de destinar nuestras utilidades a fondos y programas sociales, con el fin de promover la inclusión financiera de las poblaciones no atendidas por el sistema bancario tradicional.

Según lo defina nuestra Junta Directiva Nacional, las utilidades del Conglomerado pueden tener los siguientes destinos:

- Fortalecimiento del patrimonio de la institución.
- Hasta un 15% de las utilidades puede destinarse a la creación de reservas o fondos especiales. En la actualidad los fondos constituidos son el Fondo Especial de Vivienda (FEVI), Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) y el Fondo de Avalos de Vivienda (FAVI). En el año 2019, destinamos 4.995 millones para este rubro.
- Financiamiento del Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME) creado por la Ley de Fortalecimiento de la Pequeña y Mediana Empresa.
- Contribución a la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), según lo indica la Ley de Creación de CONAPE, N.º 6041.
- Contribución a la Comisión Nacional de Emergencias de conformidad con la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, N.º 8488.



En el 2019, el Conglomerado trasladó **4.995 millones** de sus utilidades hacia los fondos especiales.

Más detalle de los Fondos Especiales en la página 52.

Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Valor económico generado, distribuido y retenido

Año 2019

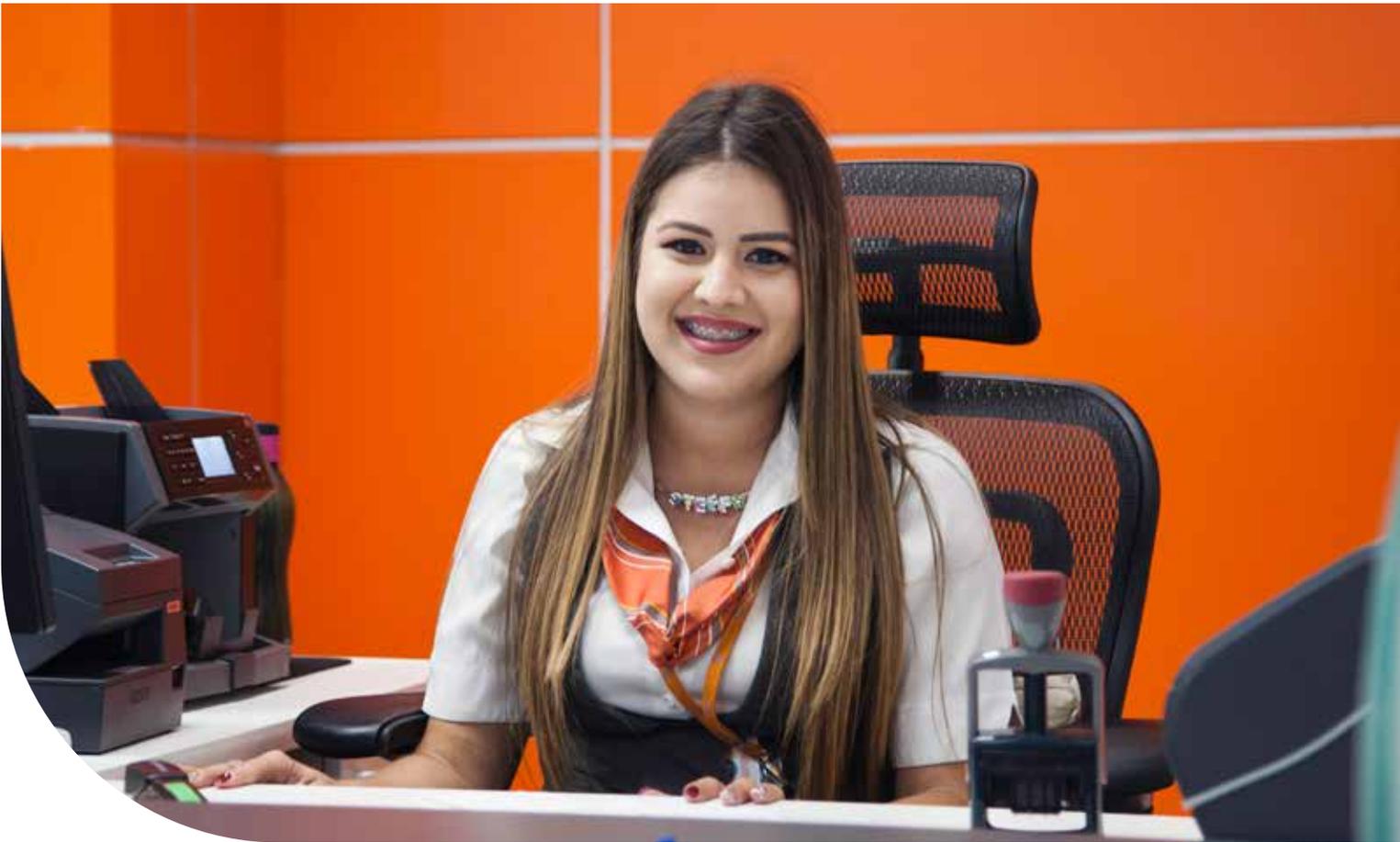
(en millones de colones)

			Participación		Variación	
	Dec-18	Dec-19	Dec-18	Dec-19	Absoluta	Relativa
VALOR ECONÓMICO GENERADO	412.517	427.735	100%	100%	15.218	3,69%
Ingresos financieros	365.660	374.053	88,64%	87,45%	8.394	2,30%
Inversiones	40.962	41.548	9,93%	9,71%	586	1,43%
Crédito	318.039	324.679	77,10%	75,91%	6.640	2,09%
Financiera	175.293	181.181	42,49%	42,36%	5.888	3,36%
Social	58.200	61.293	14,11%	14,33%	3.093	5,31%
Desarrollo	84.545	82.204	20,49%	19,22%	-2.341	-2,77%
Otros ingresos financieros	6.659	7.826	1,61%	1,83%	1.167	17,53%
Ingresos operativos diversos	46.857	53.682	11,36%	12,55%	6.825	14,56%
Comisiones por servicios	27.840	29.129	6,75%	6,81%	1.289	4,63%
Utilidades de las Sociedades Anónimas	5.631	11.155	1,37%	2,61%	5.524	98,10%
Otros ingresos operativos	13.386	13.397	3,24%	3,13%	11	0,08%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	391.115	394.434	94,81%	92,21%	3.320	0,85%
Pagos a proveedores de capital	165.444	165.842	40,11%	38,77%	398	0,24%
Estimaciones específicas, genéricas y contracíclicas	31.518	36.856	7,64%	8,62%	5.338	16,94%
Gastos operativos diversos	36.854	26.092	8,93%	6,10%	-10.762	-29,20%
Comisiones por servicios	5.813	6.779	1,41%	1,58%	966	16,62%
Otros gastos operativos	31.041	19.313	7,52%	4,52%	-11.728	-37,78%
Sueldos y prestaciones de los empleados	88.063	91.239	21,35%	21,33%	3.176	3,61%
Pago a proveedores	23.970	24.044	5,81%	5,62%	75	0,31%
Servicios de seguridad	3.790	3.944	0,92%	0,92%	154	4,06%
Servicios de limpieza	1.160	1.207	0,28%	0,28%	47	4,07%
Servicios de mensajería	944	1.002	0,23%	0,23%	58	6,14%
Mantenimiento de edificios, mobiliario y equipo	3.321	3.502	0,81%	0,82%	181	5,45%
Alquileres	8.819	8.662	2,14%	2,03%	-157	-1,78%
Publicidad	2.046	2.044	0,50%	0,48%	-2	-0,10%
Servicios públicos	3.889	3.683	0,94%	0,86%	-207	-5,31%
Otros gastos	34.222	34.436	8,30%	8,05%	214	0,62%
Pagos a Gobierno	7.489	10.570	1,82%	2,47%	3.081	41,14%
Participaciones sobre la utilidad	3.556	5.356	0,86%	1,25%	1.800	50,63%
CONAPE	1.622	2.461	0,39%	0,58%	839	51,72%
Comisión Nacional de Emergencias	807	1.142	0,20%	0,27%	335	41,51%
FODEMIPYME	1.126	1.753	0,27%	0,41%	626	55,60%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	21.402	33.301	5,19%	7,79%	11.899	55,60%

EFICIENCIA OPERATIVA

El indicador de eficiencia operativa mide la relación entre los gastos y los ingresos de la organización. Para el año 2019, obtuvimos resultados favorables en relación con nuestro período anterior y la industria:

- Banco Popular: el indicador de eficiencia operativa del año 2019 dio como resultado 64,08%, esto implica que por cada 100 colones de ingresos operativos brutos incurrimos en un gasto de 64,08 colones, mejorando en 5,49 puntos porcentuales respecto al 2018.
- Popular Pensiones: el índice de gastos administrativos entre la utilidad operacional bruta fue de 45,53%.
- Popular Seguros: el resultado del indicador de eficiencia fue de 54,46%, lo cual implica una eficiencia superior a la proyectada para el período.
- Popular Valores: los gastos totales representaron un 73,91% de los ingresos totales. Este resultado es positivo, puesto que es menor al promedio de la industria, el cual fue de 79,46% para el 2019.



RESULTADOS DEL NEGOCIO EN EL BANCO POPULAR

Durante el año 2019, en la Subgerencia General de Negocios, por medio de la Banca de Personas, la Banca Empresarial y Corporativa y la Banca Social, atendimos los diferentes sectores de la economía. Para ello, utilizamos

estrategias de abordaje para nuestros clientes en las 107 oficinas ubicadas en todo el país y en los diversos canales digitales con los que contamos. A continuación, presentamos los principales resultados de esta gestión.

BANCA DE PERSONAS

En la Banca de Personas, ofrecemos un portafolio de productos y servicios con condiciones muy favorables en cuanto a precio y accesibilidad, con el propósito de mejorar la calidad de vida y satisfacer las necesidades de

las trabajadoras y los trabajadores. Para el año 2019, los resultados de esta Banca son muy satisfactorios, ya que alcanzamos un crecimiento significativo en la cantidad de clientes y en los saldos de la cartera de crédito y captación.

Crecimiento de clientes Banca Personas 2019

Clientes nuevos



Total de nuevos clientes	62.170
Clientes mujeres	29.080
Clientes hombres	32.301
Clientes jurídicos	732
Organizaciones de economía social	139



62.170 nuevos clientes,
lo que significa un crecimiento de 7.97%
respecto al 2018.



Crecimiento de los saldos de cartera de crédito al 31 de diciembre del 2019

Cartera de crédito	Crecimiento de saldo (millones de colones)	Cantidad de operaciones	Crecimiento en operaciones	Saldo principal (millones de colones)
Cartera financiera	24.567	312.548	15.908	1.061.909
Cartera social	(2.832)	38.208	510	642.915

Crecimiento de saldos en captación al 31 de diciembre del 2019

Cartera de captación	Crecimiento de saldo (millones de colones)	Cantidad de operaciones	Saldo principal (millones de colones)
Ahorro a plazo	40.725	53.932	815.511
Ahorro voluntario	42.646	1.471.652	421.585

BANCA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA

La Banca Empresarial y Corporativa comprende todas las actividades de orientación técnica y colocación de productos y servicios financieros y no financieros, dirigidos a las empresas de diferentes tamaños y sectores de actividad económica. Para ello, aplicamos criterios adecuados de riesgo, buscando que, a partir de una oferta pertinente e inclusiva, cooperemos a generar empleo y a incrementar la productividad empresarial del país.

Como resultado del año 2019, el saldo de posición vista de los clientes de la Banca Empresarial cerró en 198.863 millones de colones, para un total de 19.368 clientes registrados. Esto nos generó un crecimiento del saldo en relación con el período anterior de 25.920 millones de colones.

La cartera de colocación de crédito en la Banca Empresarial y Corporativa decreció en 35.047 millones. Esto ocurrió por varios factores, entre los que destaca la desaceleración económica y la incertidumbre ocasionada por la implementación de la Reforma Fiscal en Costa Rica. El saldo de nuestra cartera de crédito al cierre del año fue de 867.708 millones de colones.

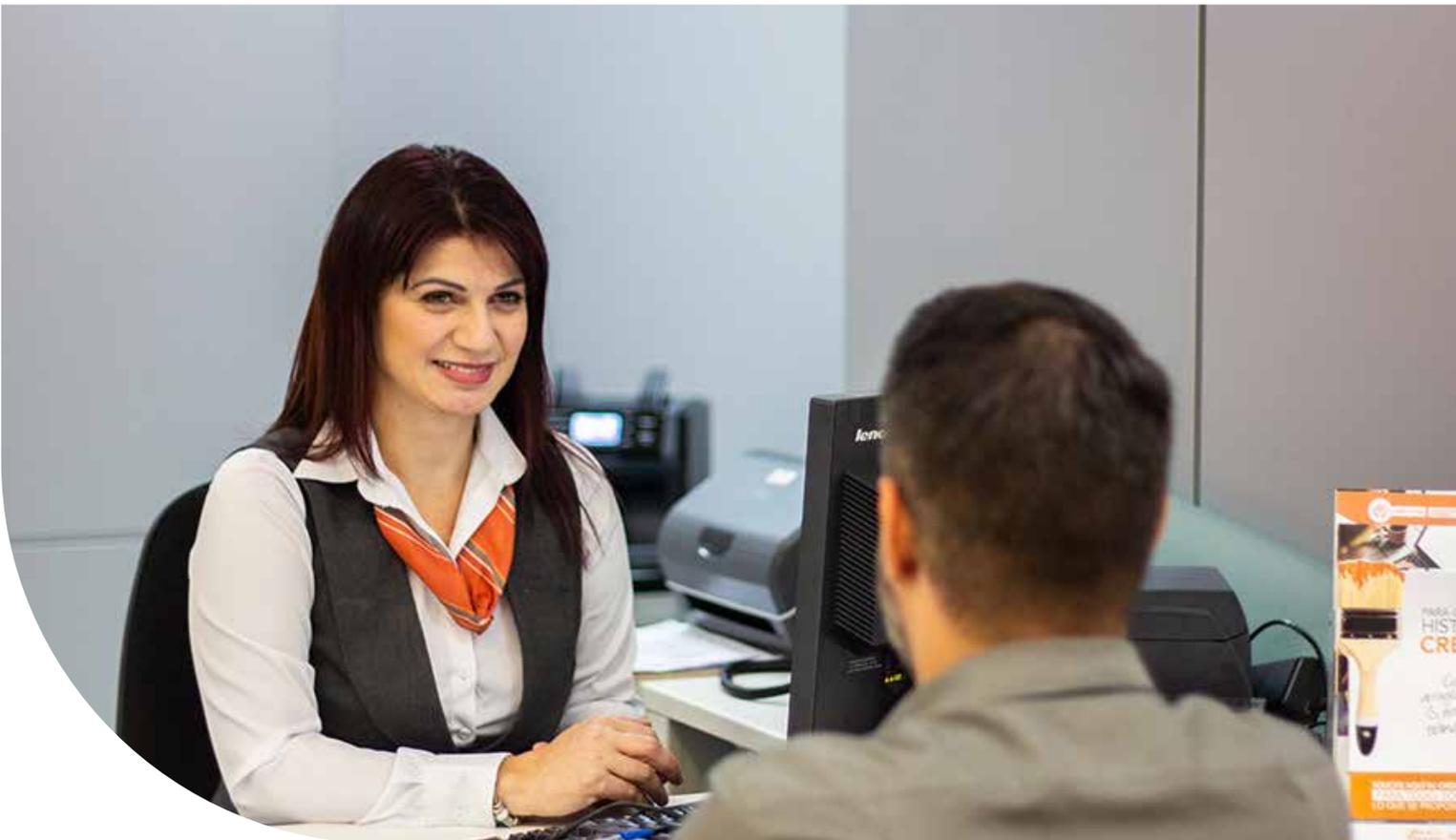
En el nivel empresarial, mantuvimos el enfoque inclusivo y solidario que nos caracteriza: en el año 2019, un 73% de las 16.257 operaciones colocadas correspondió a microempresas.

Colocación Banca Empresarial por segmento

	Operaciones	Saldo (millones de colones)
 Corporativo	317	325.185
 Micro	11.937	188.797
 Organizaciones de la Economía Social Solidaria	575	195.205
 PYMES	3.428	158.521
TOTAL	16.257	867.708

Colocación Banca Empresarial por sector

	Operaciones	Saldo (millones de colones)
 Agropecuario	3.298	98.338
 Comercio	4.149	130.598
 Industria	1.690	269.136
 Servicios	7.120	369.636
TOTAL	16.257	867.708



Fondo de Financiamiento para el Desarrollo (FOFIDE)

El FOFIDE es una fuente de recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), se compone del 5% de las utilidades netas anuales de los bancos estatales y es administrado por cada banco. Mediante el FOFIDE, en el Conglomerado, promovemos el acceso a productos y servicios financieros para organizaciones y pequeñas empresas que no logran ser atendidas por la banca convencional.



Programas con recursos FOFIDE 2019



BP EMPRESARIAS

Dirigido a mujeres empresarias, propietarias de micro, pequeñas y medianas empresas, que tengan la intención de hacer crecer su negocio.

Operaciones: **283**

Saldo acumulado: **¢24.357 millones**



ASADAS

Atiende a Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales (ASADAS) ubicadas a lo largo del país que requieran financiar estudios técnicos, infraestructura, compra de áreas de conservación de mantos acuíferos, así como de equipo y maquinaria.

Operaciones: **2**

Saldo acumulado: **¢468 millones**



MICROFINANZAS

Programa para microempresas de los sectores de la industria, comercio, servicios y agrícola con necesidades en capital de trabajo, compra de maquinaria y equipo, infraestructura y cancelación de pasivos.

Operaciones: **222**

Saldo acumulado: **¢3.030 millones**

TOTAL FOFIDE 2019 Operaciones: **507**
Saldo acumulado: **¢27.885 millones**

Otras actividades de apoyo empresarial

Durante el 2019, y como una forma de brindar herramientas a las diferentes poblaciones y dar a conocer los productos y servicios de la Banca Empresarial, realizamos 61 actividades de prospección y retención a lo largo de todo el país; entre estas, encuentros empresariales, foros, ferias y otras orientadas a empoderar en diferentes temas de interés a las micro, pequeñas y medianas empresas. A estas actividades, asistieron aproximadamente 2.400 clientes actuales y potenciales.

Uno de los temas principales que abarcamos fue: "Herramientas para el manejo efectivo de su empresa". Así, buscamos facilitar eficiencia a la gestión financiera de las mipymes. Esta actividad contó con una participación de 520 personas.

Bajo la premisa *Perspectivas Económicas para Costa Rica para el año 2019*, realizamos otras actividades cuyo fin fue brindar información a los clientes en temas económicos a nivel país. Estas se efectuaron en diferentes zonas de San José, Pérez Zeledón, San Carlos y Liberia, y tuvieron la participación total de 450 personas.

A partir del lanzamiento del Modelo de Desarrollo Comunitario y la Banca de Integración Comunitaria, efectuamos 12 actividades en la Gran Área Metropolitana y en zonas rurales, para dar conocer el modelo y, además, valorar posibles encadenamientos y opciones de negocios. En estas actividades atendimos a 650 personas.



BANCA SOCIAL

La Banca Social del Banco Popular tiene como misión atender organizaciones de la economía social solidaria como asociaciones, cooperativas, acueductos rurales, microempresarios individuales y asociativos y actividades productivas informales. Esta labor la realizamos mediante

la banca de segundo piso para los sectores que no tienen acceso a la banca tradicional. Los resultados del 2019 de los productos de Banca Social los detallamos en el Capítulo Dimensión social, del presente informe.

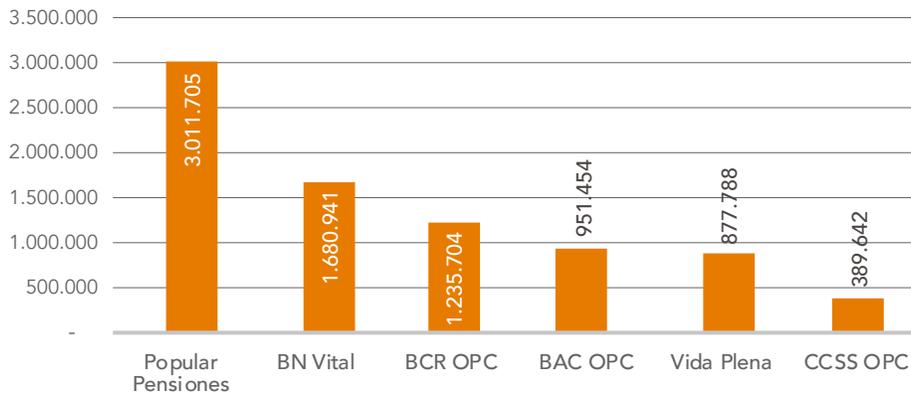
RESULTADOS DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS

POPULAR PENSIONES

Para el cierre del 2019, en Popular Pensiones, cumplimos satisfactoriamente nuestras metas financieras con una utilidad neta acumulada de 6.980 millones de colones y un índice de utilidad neta sobre el patrimonio del 18,24%. En los fondos administrados presentamos un crecimiento

interanual del 20,98%, con lo cual alcanzamos un volumen administrado acumulado de €3.011 millones. Esta cifra constituye un 36,97% del total de la industria, colocando a Popular Pensiones en primer lugar respecto de las otras operadoras del país.

**Fondos administrados por operadora
ROP, FCL, Voluntarios y fondos especiales
Diciembre, 2019**



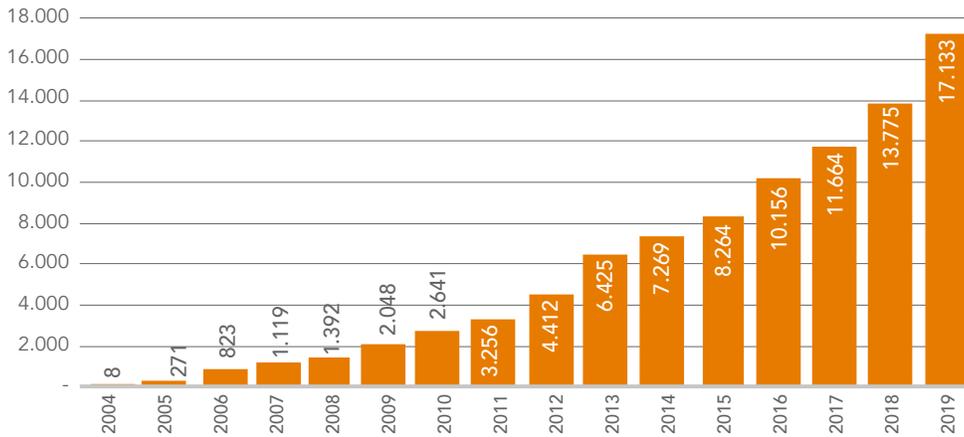
En términos de patrimonio, Popular Pensiones también se ubica en el primer lugar con una cifra de €20.700 millones, concentrando un 34% del patrimonio total de la industria.

Dentro de los fondos que administramos en la operadora, se encuentran el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP), Fondo de Capitalización Laboral (FCL), Régimen Voluntario de Pensiones Complementarias y otros fondos de pensiones creados por leyes especiales.

El Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias es fundamental para asegurar el bienestar futuro de los costarricenses, pues constituye un monto adicional a la pensión que recibirán las personas trabajadoras del régimen básico al que pertenezcan.

En el 2019, en Popular Pensiones, distribuimos €3.358 millones en utilidades entre los afiliados al ROP, el mayor monto logrado en la historia de nuestra institución.

Utilidades distribuidas por Popular Pensiones expresadas en forma acumulada por año
En millones de colones

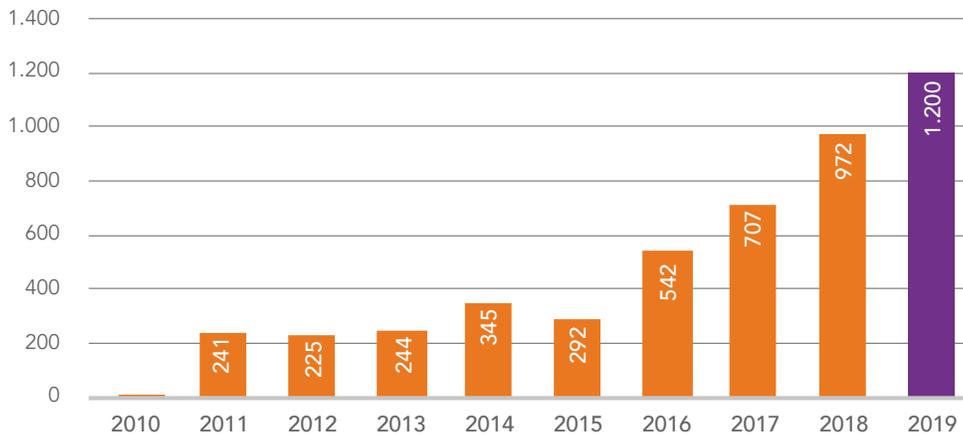


Popular Pensiones ocupa el **primer lugar en crecimiento interanual** de cartera administrada, con un incremento del **20,98%**.

POPULAR SAFI

Al cierre del 2019, en Popular SAFI, alcanzamos las utilidades más elevadas desde nuestra constitución, superando los ₡1.200 millones en términos netos, lo que representa un crecimiento de un 23,54% respecto del año anterior.

Utilidad neta histórica anual
Popular SAFI
(millones de colones)



A nivel de industria, Popular SAFI se sitúa en tercer lugar en cuanto a volumen administrado, lo que implica una mejora en dos lugares en el posicionamiento respecto al año anterior. De este volumen, los fondos a la vista en

colones son los más representativos, tanto en el volumen administrado como en las comisiones que generan y en inversionistas participantes.

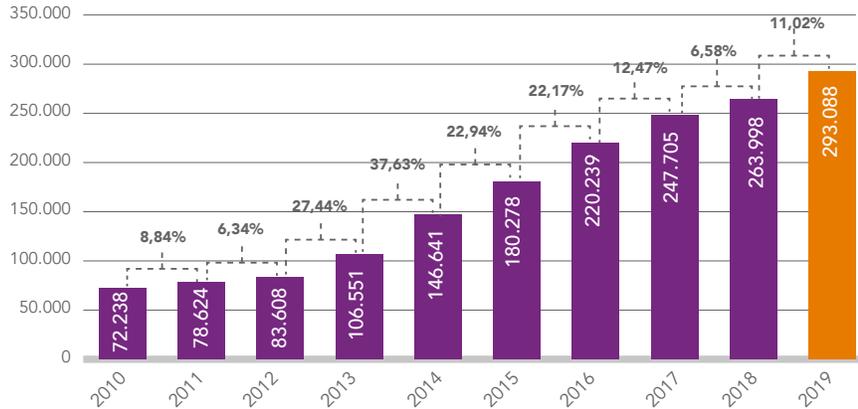
Posicionamiento de industria de fondos al cierre de diciembre, 2019

POS	SAFI	DICIEMBRE 2019	VARIACIÓN INTERANUAL ABS	VARIACIÓN INTERANUAL %
1	BCR SAFI	637.573.934	31.395.888	5,2%
2	BN SAFI	502.319.659	67.608.066	15,6%
3	POPULAR SAFI	312.392.148	73.755.478	30,9%
4	IMPROSA	309.862.078	-13.708.008	-4,2%
5	MULTIFONDOS	299.199.105	35.298.649	13,4%
6	VISTA	146.866.165	-7.214.429	-4,7%
7	INS INVERSIONES	144.335.457	4.356.306	3,1%
8	BAC SAN JOSÉ	134.794.458	29.130.979	27,6%
9	PRIVAL	79.616.711	33.339.750	72,0%
10	ALDESA	69.055.954	-25.696.041	-27,1%
11	BCT SAFI	48.815.456	9.274.972	23,5%
12	SCOTIA	42.207.869	-7.551.764	-15,2%
13	SAMA	32.228.958	13.535.400	72,4%
14	MUTUAL	14.064.256	3.840.520	37,6%
TOTAL DE MERCADO		2.773.332.208	247.365.766	9,8%

El promedio de recursos administrados por Popular SAFI durante el 2019 excedió en un 11,02% el año anterior, alcanzando niveles superiores a los €293.000 millones de colones. La tendencia de crecimiento del volumen administrado y de nuestro negocio, en general, se mantuvo constante durante los últimos diez años, lo cual refleja sostenibilidad en la gestión de la institución a lo largo del tiempo.

En el 2019, Popular SAFI obtuvo las **utilidades netas más altas** desde su constitución.

Volumen administrado histórico promedio anual 2010 a 2019 (en millones de colones)



POPULAR SEGUROS

En el período 2019, en Popular Seguros, obtuvimos utilidades netas de 1.308 millones de colones, superando el monto proyectado por la institución y alcanzando un margen de utilidad sobre el patrimonio de 17,45%. Colocamos más de €662.297 millones en primas, correspondientes a la amplia variedad de coberturas que forman parte de este portafolio.

Los seguros autoexpedibles son un producto que se caracteriza por su accesibilidad para los diferentes segmentos de la población. Los principales productos de esta línea, colocados en el 2019, fueron: Tarjeta Segura Débito, Accidentes para Estudiantes y Vida Plus.

Colocación de productos autoexpedibles 2019

Producto	Pólizas colocadas en el año	Prima cobrada en colones
Autoexpedible Tarjeta Segura Débito	18.226	55.620.161,17
Autoexpedible Accidentes para Estudiantes	8.733	53.260.939,00
Autoexpedible de Vida Plus	5.560	409.787.066,52

En Popular Seguros, tramitamos y cancelamos un total de 31.276 indemnizaciones a nuestros clientes; de esta manera, brindamos soporte económico ante una eventualidad o siniestro. El 97% de los casos de indemnizaciones canceladas correspondió a la línea de desempleo. Esto tiene un gran valor

porque logramos respaldar a clientes que se enfrentaron a esta difícil situación; al mismo tiempo protegimos el patrimonio del Banco y la sanidad de nuestros indicadores de morosidad.

Indemnizaciones por línea de póliza

Línea	Cantidad	Montos indemnizados (en colones)
Desempleo	30.190	3.590.342.564,48
Muerte	514	5.003.180.505,29
Invalidez	304	3.369.072.009,61
Otros seguros	268	432.200.066,91
Total	31.276	¢12.394.795.146,30

Siguiendo el enfoque social del Conglomerado, en Popular Seguros consideramos a las organizaciones de la economía social solidaria como parte de nuestros

clientes prioritarios. En el año 2019, atendimos a 117 organizaciones de este segmento, para un total de 67.370 millones de colones en primas.

Cientes y productos de la economía social solidaria



POPULAR VALORES

En Popular Valores cerramos el 2019 con 524 clientes y 4.985,7 millones de colones en utilidades, la mayor cifra lograda en la historia del Puesto de Bolsa. Lo anterior significa una rentabilidad de 17,30%.

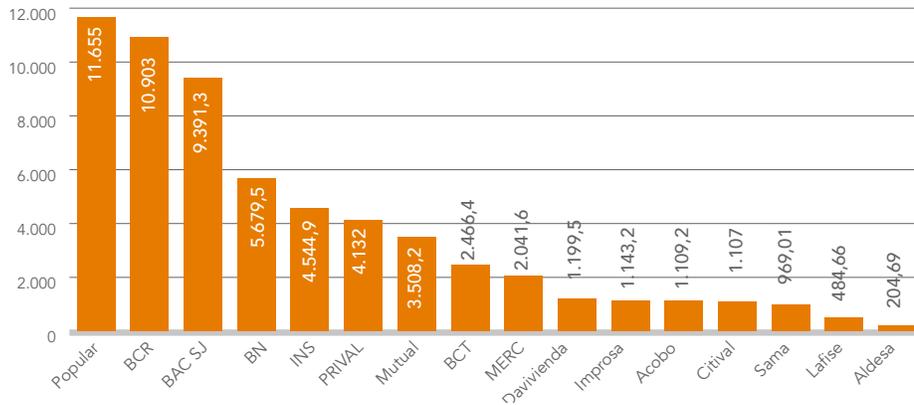
Con respecto a la industria de puestos de bolsa, Popular Valores se ubica en el primer lugar en volumen transado, con 11,655 miles de millones, que representan el 35,07% del total del mercado. Además, nos ubicamos en el segundo lugar respecto a patrimonio, activo total, utilidades e ingresos.

Cantidad de clientes Popular Valores, 2019

Personas físicas	274
Personas jurídicas	161
Asociaciones solidaristas	77
Cooperativas	12
Total	524

Volumen transado en el mercado secundario al 31 de diciembre del 2019

(en miles de millones de colones)



Elaboración propia a partir de información publicada por la Bolsa Nacional de Valores.



Popular Valores ocupa el primer lugar en volumen transado dentro de la industria de puestos de bolsa.

ATENCIÓN A LA CLIENTELA

La experiencia presencial y electrónica de nuestra clientela es una prioridad que tenemos en el Conglomerado. Para ello, contamos con diferentes canales de atención que constantemente evaluamos y actualizamos para responder de forma oportuna. Como parte de estos procesos

de medición y mejora de la atención a la clientela, controlamos mensualmente el índice de eficiencia de las oficinas comerciales para determinar los tiempos de respuesta en la atención del cliente.



INNOVAMOS POR USTEDES

Gracias a la investigación, el análisis y seguimiento de las diferentes opciones informáticas bancarias en Costa Rica y en el extranjero, establecimos mediciones comparativas y revisiones a lo interno de nuestros sitios webs y aplicaciones móviles con el fin de mejorar su usabilidad. Adicionalmente, lanzamos productos competitivos y novedosos que satisfacen de manera más rápida y eficiente las necesidades de las personas usuarias. El

2019, para nuestra institución, fue un año sobresaliente en el desarrollo e implementación de mejoras de nuestros canales de atención. Destaca el fortalecimiento del sitio web transaccional, las aplicaciones BP Promociones y Ventas de Bienes, las mejoras en la conectividad, el módulo de cajas y el acceso telefónico.

Proyectos de mejora

Aplicación Banca Móvil

En nuestra aplicación Banca Móvil, creamos un nuevo producto conocido como Adelanto de Salario; en esta modalidad, se giraron 8.433 créditos.

Adicionalmente, implementamos el servicio de Tiquete Virtual, que permite a los usuarios de las aplicaciones móviles tomar una ficha de fila "virtual" para el servicio que desean realizar en la oficina física comercial, optimizando de esta manera el tiempo del usuario y descongestionando las oficinas.

En febrero del 2019, implementamos las funcionalidades SINPE con éxito: incorporamos en las Transferencia de Fondos a Terceros (transacción para enviar dinero a otras entidades) y DTR Débito en Tiempo Real (transacción para traer dinero de otras entidades).

Cajeros automáticos multiservicios

El estudio de imagen, realizado en el 2018, nos reveló la importancia de este canal como factor clave para la satisfacción de los clientes. Debido a que el depósito y retiro de efectivo representa una de las principales transacciones ejecutadas en oficinas (49,5% del total), se instalaron 36 nuevos dispositivos de cajeros automáticos con la capacidad de recibir efectivo.

Puntos BP (Pago a terceros)

Implementamos el concepto de "Pagos a terceros", figura legal que permite a comercios afiliados al programa efectuar transacciones en nombre del Banco y en beneficio de los clientes. El lanzamiento de este programa se realizó el 17 de octubre del 2019 con más de 900 comercios afiliados, con lo que logramos un crecimiento promedio mensual del 105%. Este canal generó más de 13.000 transacciones durante el 2019.



Conexión BP (Adquiere Bancaria)

En diciembre del 2019, presentamos al país el novedoso canal Conexión BP que permite a los comercios aceptar pagos con tarjetas de crédito y débito de la marca VISA, directamente desde un dispositivo móvil y sin necesidad de un datáfono.



Primer Banco en Latinoamérica en poner a disposición la tecnología de Conexión BP con la marca VISA Internacional.

Lobby tecnológico

Durante el 2019 formalizamos la figura de los *Lobbies* tecnológicos con el objetivo de estandarizar la experiencia del cliente en las diferentes sucursales. El concepto de *lobby* está compuesto por 4 canales indispensables: cajero automático convencional, cajero multiservicio, teléfono naranja y cajas de auto servicios (RTS).

Teléfono Naranja

El Teléfono Naranja funciona como medio de comunicación directo entre nuestros clientes y las áreas de soporte que atienden sus necesidades primordiales. Los teléfonos se localizan en las oficinas comerciales.

Centro de contacto

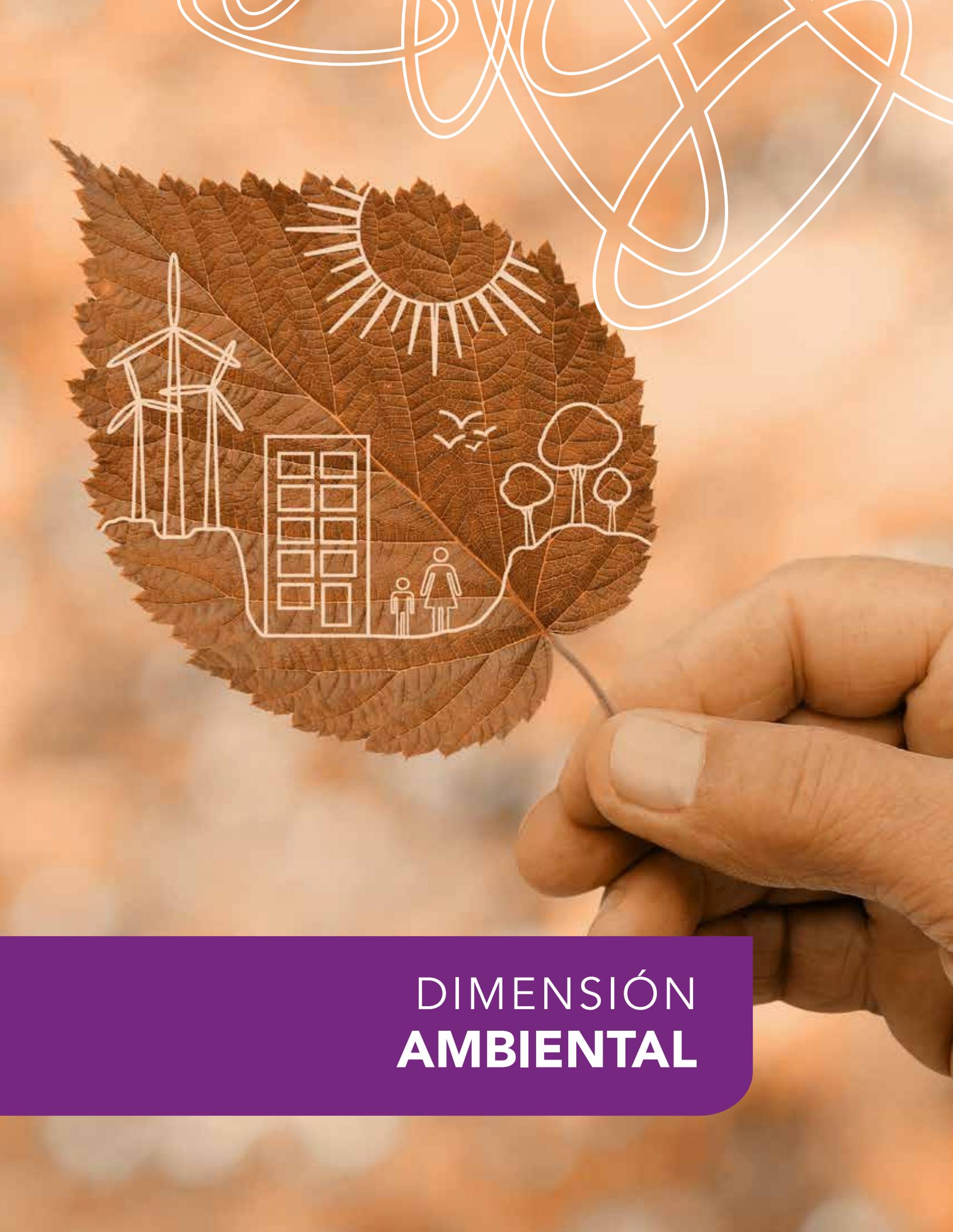
Realizamos mejoras en la experiencia del cliente en los canales de Facebook, WhatsApp Institucional, chat, IVR (sistema de respuesta por voz), buzón del correo electrónico Popular en Línea, central telefónica 2202-2020, 800-Tarjetas y 800-Mipymes.





LOGROS 2019

- Crecimiento en usuarios web: para el App Banca Móvil en un 68% y para el sitio web transaccional en un 42%.
- Aumento en transacciones para el App Banca Móvil en un 145%.
- Robustecimiento de los canales electrónicos con mejoras estratégicas.
- Refreshamiento visual en las 3 aplicaciones móviles para brindarles a los clientes una experiencia novedosa y eficiente.
- Incremento en comisiones recibidas en servicios como Adelanto de salario, SINPE, Conectividad.
- Superamos en 32% la colocación esperada, gracias a la atención del 100% de las solicitudes de crédito que se reciben por los siguientes canales: *call center* de Banca Fácil, WhatsApp, Facebook, web comercial y web transaccional.
- Sobrepasamos en un 41% la meta de ingreso por servicios en conectividad de los canales virtuales.
- Excedimos en un 29% la meta de colocación de crédito mediante Banca Fácil (sistema telefónico).
- Implementamos 3 nuevos canales (Cajeros Multiservicio, Punto BP y Adquirencia).
- Completamos el 100% de las solicitudes de suscripción e inactivación de los clientes al servicio de SINPE móvil por medio de mensajería de texto al celular.
- Primer Banco en Latinoamérica en poner a disposición la tecnología de pago sin contacto mediante dispositivos móviles, con marca VISA Internacional.



**DIMENSIÓN
AMBIENTAL**

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Con el propósito de reducir la huella ecológica de nuestras operaciones y promover que nuestros públicos de interés también incorporen prácticas sostenibles, en el

Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, contamos con un Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental, que considera tres ámbitos de acción:

1

Gestión ambiental interna. Contempla los esfuerzos para reducir el impacto ambiental en el ámbito interno de la organización, en cumplimiento con la normativa vigente.

2

Portafolio de negocios sostenibles. Se refiere a la oferta de productos y servicios con enfoque ambiental, dirigidos a personas y empresas.

3

Alianzas estratégicas y educación ambiental. Establecimiento de acuerdos de trabajo conjunto con distintas entidades, organizaciones y empresas para agregar valor ambiental.



1. GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA

En el Conglomerado, impulsamos el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, apegados a los requerimientos del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI). Asimismo, mantenemos el compromiso voluntario para mitigar y adaptarnos al cambio climático con la implementación del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE).

En Popular Pensiones y en Popular Valores, hemos dado pasos rigurosos al obtener la Certificación de Carbono Neutralidad. En Popular Valores, formamos parte del esfuerzo de la marca país Esencial Costa Rica.

En el Conglomerado, gestionamos el tema ambiental interno desde el Consejo de Sostenibilidad Corporativo y, a su vez, cada empresa del grupo cuenta con un Comité

de Gestión Ambiental Interno para implementar el PGAI. La Comisión Institucional de PGAI está conformada por:

- Dirección de Capital Humano.
- Dirección de Gestión.
- División de Bienes y Servicios.
- División Gestión de la Infraestructura.
- Unidad de Comunicación Corporativa.

En la organización, contamos con comités locales de Bandera Azul en todas las sedes que, a la fecha, participan en el Programa. En el 2019, trabajamos por alcanzar este galardón y con mucho orgullo obtuvimos el 100% de calificación para las 20 sedes inscritas.



Oficinas galardonadas Bandera Azul Ecológica



1 Estrella blanca ★
Puntaje 100

BPT Alajuela - BPT San Pedro
BPT San Ramón - BPT Turrialba

2 Estrellas blancas ★★
Puntaje 100

BPT Cañas - BPT Cartago - BPT Grecia - BPT Guápiles -
BPT Heredia - BPT Pérez Zeledón - BPT Puntarenas -
BPT Puriscal - BPT Multicentro Desamparados

3 Estrellas blancas ★★★
Puntaje 100

BPT Nicoya

2 Estrellas blancas ★★
1 Estrella plateada ★
Puntaje 100

Popular SAFI

4 Estrellas blancas ★★★★
Puntaje 100

BPT Santa Cruz
Popular Seguros

3 Estrellas blancas ★★★
1 Estrella verde ★
1 Estrella plateada ★
Puntaje 100

BPT Paseo Colón

6 Estrellas blancas ★★★★★★
Puntaje 100

Popular Pensiones
Popular Valores

Oficinas con el Galardón de Bandera Azul Ecológica

2018

11 oficinas

2019

20 oficinas

Certificación Carbono Neutral



Popular Pensiones
Popular Valores

Esencial Costa Rica



Popular Valores

RESULTADOS 2019

En el marco del Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental, el PGAI y del Programa Bandera Azul Ecológica, desarrollamos acciones para reducir el consumo de recursos y la generación de residuos en la prestación de servicios del Conglomerado. Entre algunas acciones implementamos la educación ambiental, el cambio hacia equipos más eficientes y modificamos procesos internos como la digitalización de expedientes.

En educación ambiental, realizamos actividades internas con todo el personal del Conglomerado sobre temas ambientales de interés, por ejemplo:

- Feria de descarbonización.
- Prácticas sostenibles con agricultores y acueductos rurales.
- Campaña de reciclaje y de recolección de tapas.
- Consejos ambientales y para ahorro de recursos.

Litros de gasolina consumidos

Oficina	2018	2019	Variación %
Banco Popular	18.821,00	17.243,00	-8%
Popular Pensiones	1.232,25	1.143,34	-7%
SAFI	2.149,40	1.628,49	-31%
Popular Valores	95,43	47,63	-50%
Total	22.272,68	20.583,37	-8%

Nota: Popular Seguros no cuenta con flotilla vehicular.

Litros de diésel consumidos

Oficina	2018	2019	Variación %
Banco Popular	70.839,00	73.405,00	4%
Popular Pensiones	10.114,48	5.731,21	-43%
Popular Valores	318,78	181,69	-43%
Total	81.405,26	79.473,24	-2%

Nota: Popular Seguros y Popular SAFI no registran consumo de diésel en el 2019.

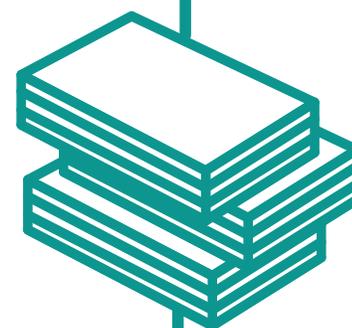
Consumo eléctrico en kWh

Oficina	2018	2019	Variación %
Banco Popular	10.322.035,42	11.329.753,00	10%
Popular Pensiones	767.520,00	436.120,00	-43%
SAFI	78.380,00	67.584,00	-14%
Popular Seguros	195.862,00	126.681,00	-35%
Popular Valores	137.639,64	131.603,60	-4%
Total	11.363.935,06	11.960.269,60	5%

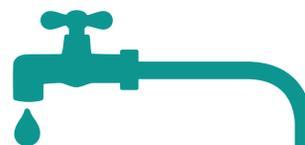


Consumo de resmas

Oficina	2018	2019	Variación %
Banco Popular	49.217,00	46.794,00	-5%
Popular Pensiones	5.320,00	1.476,48	-72%
SAFI	230,00	70,00	-70%
Popular Seguros	542,00	212,00	-61%
Popular Valores	502,60	445,52	-11%
Total	55.811,60	48.998,00	-12%



Consumo de agua en m³



Oficina	2018	2019	Variación %
Banco Popular	57.081,38	51.923,00	-9%
Popular Pensiones	1.522,00	1.486,00	-2%
SAFI	1.391,00	1.391,00	0%
Popular Seguros	363,00	303,00	-17%
Total	60.357,38	55.103,00	-9%

Nota: Las oficinas de Popular SAFI y Popular Valores se ubican dentro de un edificio con un solo medidor de consumo hídrico. Por esta razón, en el primer caso, se presentan datos estimados y, para el caso de Popular Valores, no se cuenta con el registro.

Kilogramos de residuos valorizables generados

Oficina	2018	2019	Variación %
Banco Popular	67.055,50	53.851,10	-20%
Popular Pensiones	3.818,00	Información no disponible	
SAFI	129,32	412,75	219%
Popular Seguros	2.535,00	2.030,00	-20%
Popular Valores	4.049,50	5.491,70	36%
Total	77.587,32	61.785,55	-20%



Nota: El dato de generación de residuos valorizables para el año 2019 de Popular Pensiones está dado en cantidad de bolsas, por lo que no se puede calcular la generación en kilogramos. En SAFI, no se contaba con control de pesaje de los residuos antes de agosto del 2018.

ACCIONES DE REDUCCIÓN

Combustible

En el 2019, continuamos dando seguimiento al consumo de los distintos combustibles utilizados por los vehículos del Conglomerado, capacitamos a los funcionarios inscritos como conductores y dimos mantenimiento adecuado a la flotilla vehicular.

Debido al traslado del edificio metropolitano a las nuevas oficinas en La Uruca, generamos un aumento en el consumo de combustible.



Agua

Con el fin de generar ahorros en el recurso hídrico, desarrollamos varias iniciativas. Medimos el consumo de agua del Conglomerado y mantenemos un histórico que permite monitorear el comportamiento a lo largo del tiempo. Invertimos en el cambio de sistemas de uso del agua potable por medio de instalación de grifería e

inodoros eficientes en oficinas nuevas o remodeladas. Trabajamos en el fortalecimiento en la cultura del personal, por medio de capacitación, rotulación para minimizar el consumo y la concientización por medio de nuestra intranet.

Energía

Mantuvimos el registro del consumo de energía y concientizamos sobre el uso racional de este recurso. Invertimos en el cambio de equipos eficientes, reestructuramos el sistema de aire acondicionado e instalación de sensores de movimiento para luces. En

Popular Pensiones, hicimos cambios de fluorescentes a luminarias LED y en equipos de cómputo de escritorio a tipo *All in one*. Colocamos rotulación para promover el uso responsable de la electricidad.

Residuos valorizables

En el 2019, realizamos campañas de recolección para recibir residuos de nuestros colaboradores e implementamos la destrucción de papelería que se encontraba en custodia, por eso, en algunos casos se observan aumentos en la cantidad de material valorizable recuperado.

Durante todo el año, compartimos comunicados internos, para sensibilizar al personal sobre la adecuada clasificación de los residuos.



Cumplimiento ambiental

Durante este período ni el Banco Popular ni las Sociedades Anónimas identificaron ningún incumplimiento en materia medioambiental.

2. PORTAFOLIO DE NEGOCIOS SOSTENIBLES

En materia de negocios, en el Conglomerado tenemos una oferta de productos financieros con enfoque ambiental. En concordancia con el compromiso nacional, hicimos las valoraciones necesarias para apoyar el Plan Nacional de Descarbonización, y establecimos ejes temáticos prioritarios en los que el Conglomerado podría contribuir.

Desde el Banco Popular, asumimos el compromiso de ser un aliado estratégico financiero para las personas, las empresas, las organizaciones de la economía social

y las instituciones públicas que cuentan con proyectos ambientales, por ejemplo:

- Infraestructura administrativa y de manejo de recurso hídrico.
- Manejo y disposición de residuos sólidos.
- Manejo y disposición de sustancias tóxicas.
- Generación de energía limpia.
- Eficiencia energética.
- Disminución de emisiones de carbono al ambiente.
- Conservación y mejora ambiental.



Al finalizar el periodo 2019 en el Banco Popular, manteníamos un saldo acumulado en nuestra cartera ambiental superior a los 284.000 millones de colones, considerando tanto nuestra línea de créditos verdes para personas como para empresas.

Durante el año 2019, colocamos un total de 29.238 millones de colones en este tipo de créditos. A nivel de la Banca Empresarial brindamos la línea de Crédito de Gestión Ambiental, enfocada en financiar proyectos ambientales para el segmento pyme.

Por otra parte, en Banca Personas, contamos con diferentes líneas de créditos verdes que incluyen la línea de Ecocréditos, creada para ofrecer una herramienta de financiamiento para planes de inversión amigables con el ambiente, por ejemplo, compra de paneles solares, cambio de luminarias, transformación de vehículos por combustibles menos contaminantes, entre otros.

**SALDO
ACUMULADO
CARTERA
AMBIENTAL
AL 2019**



¢282.129 MILLONES
BANCA EMPRESARIAL

¢2.402 MILLONES
BANCA PERSONAS

3. ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

La contribución que podemos brindar a las comunidades y a otros grupos de interés nos impulsa, como Conglomerado, a establecer alianzas estratégicas con aquellos actores que comparten nuestra visión de sostenibilidad. Con este propósito, establecimos acuerdos de trabajo conjunto con distintas entidades, organizaciones y empresas que nos apoyaron en la educación y conservación ambiental.

En el Conglomerado, firmamos un convenio de cooperación técnica en materia ambiental con el Ministerio de Educación Pública, a finales del año 2017. Este acuerdo incluye un abordaje considerado como plan piloto en seis centros educativos del país, con el objetivo de brindar acompañamiento para la obtención o mejora del programa Bandera Azul Ecológica o Carbono Neutralidad. Durante el 2019, continuamos implementando los compromisos que son parte de este convenio.

En el marco del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), nuestros comités ambientales de las oficinas participantes desarrollaron actividades voluntarias de incidencia comunal en coordinación con asociaciones comunales y municipalidades, entre otros. Algunas de estas son:

- Jornadas de limpieza de espacios urbanos.
- Jornadas de limpieza de zonas de protección de mantos acuíferos en propiedad de ASADAS financiadas por el Banco.
- Jornadas de concientización en centros educativos.
- Siembra de árboles.
- Ferias ambientales dirigidas a proveedores de la comunidad (Popular SAFI) y a colaboradores (Popular Seguros).

PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

En el Conglomerado, incorporamos el Principio de Precaución mediante nuestro Modelo Diferenciado de Gestión Ambiental, que contempla tres ámbitos de acción: Gestión Ambiental Interna, Portafolio de Negocios Sostenibles y las Alianzas Estratégicas y Educación Ambiental.



ANEXO 1

Conformación de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.



Nombre	Cargo
Fernando Faith Bonilla	Presidente
Alejandra Maritza Mora Chacón	Vicepresidenta
Marcos Arce Cerdas	Tesorero
Lilliam María González Castro	Secretaria
Maria Gabriela Fonseca Guerrero	Vocal uno
Steven Gerardo Oreamuno Herra	Vocal dos
Victor José Mora Schlager	Vocal tres
Victor Julio Valverde Moya	Fiscal



Nombre	Cargo
Silvia Morales Jiménez	Presidente
Alexander Villegas Rojas	Vicepresidente
José Manuel Álvarez Cruz	Secretario
Tatiana Loaiza Rodríguez	Tesorera
Evelyn Salazar Hernández	Vocal
Dinnieth Cristina Rodríguez Porras	Fiscal



Nombre	Cargo
Francisco Cruz Marchena	Presidente
Grethel Mora Chacón	Vicepresidente
Kleiber Rojas Varela	Tesorero
Patricia Sánchez Villalta	Vocal
Carlos Nieto Vargas	Secretario
Carlos Alberto Retana López	Fiscal



Nombre	Cargo
María José Fonseca Madrigal	Presidente
Ronald Alberto Chinchilla González	Vicepresidente
Alfonso Molina Rodríguez	Secretario
Krissia Coto Morales	Tesorera
Kimberly Grace Campbell McCarthy	Vocal
Guido Alberto Monge Fernández	Fiscal



ÍNDICE
GRI

NOMBRE DEL ESTÁNDAR	NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA
GRI 102: Contenidos generales	102-1	Nombre de la organización	5
GRI 102: Contenidos generales	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	13
GRI 102: Contenidos generales	102-3	Ubicación de la sede	2
GRI 102: Contenidos generales	102-4	Ubicación de las operaciones	2
GRI 102: Contenidos generales	102-5	Propiedad y forma jurídica	10
GRI 102: Contenidos generales	102-6	Mercados servidos	12
GRI 102: Contenidos generales	102-7	Tamaño de la organización	12
GRI 102: Contenidos generales	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	42
GRI 102: Contenidos generales	102-9	Cadena de suministro	15
GRI 102: Contenidos generales	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Sin cambios
GRI 102: Contenidos generales	102-11	Principio o enfoque de precaución	97
GRI 102: Contenidos generales	102-12	Iniciativas externas	16
GRI 102: Contenidos generales	102-13	Afiliación a asociaciones	16
GRI 102: Contenidos generales	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
GRI 102: Contenidos generales	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11
GRI 102: Contenidos generales	102-18	Estructura de gobernanza	18
GRI 102: Contenidos generales	102-19	Delegación de autoridad	19
GRI 102: Contenidos generales	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	21
GRI 102: Contenidos generales	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20
GRI 102: Contenidos generales	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	20
GRI 102: Contenidos generales	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	20
GRI 102: Contenidos generales	102-25	Conflictos de intereses	23
GRI 102: Contenidos generales	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	19
GRI 102: Contenidos generales	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	25
GRI 102: Contenidos generales	102-40	Lista de grupos de interés	35
GRI 102: Contenidos generales	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	45
GRI 102: Contenidos generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	35
GRI 102: Contenidos generales	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	36
GRI 102: Contenidos generales	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	36
GRI 102: Contenidos generales	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5
GRI 102: Contenidos generales	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	30
GRI 102: Contenidos generales	102-47	Lista de los temas materiales	31
GRI 102: Contenidos generales	102-48	Reexpresión de la información	Sin cambios

NOMBRE DEL ESTÁNDAR	NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA
GRI 102: Contenidos generales	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Sin cambios
GRI 102: Contenidos generales	102-50	Período objeto del informe	5
GRI 102: Contenidos generales	102-51	Fecha del último informe	5
GRI 102: Contenidos generales	102-52	Ciclo de elaboración de informes	5
GRI 102: Contenidos generales	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	103
GRI 102: Contenidos generales	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	5
GRI 102: Contenidos generales	102-55	Índice de contenidos GRI	100
GRI 102: Contenidos generales	102-56	Verificación externa	Informe no verificado por una tercera parte
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	66
GRI 205: Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	24
GRI 301: Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	92
GRI 302: Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	92
GRI 303: Agua	303-5	Consumo de agua	93
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	93
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	95
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	15
GRI 401: Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	43
GRI 401: Empleo	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	45
GRI 401: Empleo	401-3	Permiso parental	46
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-9	Lesiones por accidente laboral	47
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	47
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	51
GRI 404: Formación y enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	49
GRI 404: Formación y enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	51
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	44
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	57
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	15
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	27

NOMBRE DEL ESTÁNDAR	NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	27
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	27
Suplemento sectorial	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para grupos vulnerables	52
Suplemento sectorial	FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	55
Suplemento sectorial	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico, desglosado por línea de negocio y propósito	96
Suplemento sectorial	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico, desglosado por línea de negocio y propósito	53
Suplemento sectorial	FS6	Porcentaje de la cartera por región, tamaño (micro, pyme, gran empresa) y por sector.	72
Suplemento sectorial	F2	Procedimientos para evaluar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	26



En coherencia con nuestro compromiso ambiental, el papel en que fue impreso este reporte, es reciclado y cuenta con la certificación FSC.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Banco Popular

WhatsApp / SMS: 8502-2020
Facebook: Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Twitter: @BancoPopularCR
Instagram: bancopopularcr
Correo electrónico: popularenlinea@bp.fi.cr
Banca Fácil: 2202-2020
Call Center Tarjetas: 800-2570- 422
Dirección web: www.bancopopular.fi.cr

Popular Pensiones

WhatsApp: 8421-8824
Correo electrónico: popularpensiones@bp.fi.cr
Central: 800-247-0111
Dirección web: www.popularpensiones.fi.cr

Popular SAFI

Correos electrónicos:
tramitesafi@popularvalores.com
clientesafi@popularvalores.com
Central: 2010-8900/2010-8901
Dirección web: www.popularsafi.com

Popular Seguros:

WhatsApp Ventas/SMS: 8815-0782
WhatsApp Servicio al cliente/SMS: 8703-3520
Facebook: Popular Seguros
Instagram: popularseguroscr
Correo electrónico: popularseguros@bp.fi.cr
Central: 2104-5700
Dirección web: www.popularseguros.com

Popular Valores

Correo electrónico: clientes@popularvalores.com
Central: 2539-9000
Dirección web: www.popularvalores.com



Banco
Popular
Y DE DESARROLLO COMUNAL